	TRIBUNAL SANCIONADOR.	Fecha: 16/07/2024. Hora: 09:41 a. m. Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 1115-2023.
RESOLUCIÓN FINAL.			
I. INTERVINIENTES.			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. En fecha 11/10/2022, la señora interpuso su denuncia (fs. 1-2), en la cual manifestó que, "(...) denuncia la mala prestación de servicio que le brinda el proveedor por lo cual solicita baja anticipada de su contrato pagando una penalidad o no pagando nada, los motivos son por deficiencias en el servicio y una mala atención al cliente para resolver problemas. El teléfono fijo lo tienen deshabilitado, el número de WhatsApp nunca lo contestan y cuando hay fallas en el servicio los apagan, el servicio de internet se cae constantemente y los canales de cable no funcionan y ni siquiera el contrato en original le proporcionaron, se presentó a las oficinas a solicitarlo y le informan que no se lo podían dar porque tenían que ir a buscarlo las facturas de pago tampoco se las envían ni siquiera electrónicamente. Se acercó a las oficinas del proveedor para poder cancelar el contrato con una penalidad de acuerdo al tiempo que le hace falta para que el contrato finalice, a lo cual le dijeron que no podía y de hacerlo tendría que cancelar todo el contrato como que me han brindado todo el servicio, el contrato es para 24 meses y tengo 15 meses de tener el servicio" (SIC).</p> <p>Según la consumidora, los hechos descritos en la denuncia como posiblemente constitutivos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –LPC–: "Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) "No (...) prestar los servicios en los términos contratados", relacionado al derecho consignado en el artículo 4 letra c) de la LPC: "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".</p> <p>Así, de comprobarse la efectiva comisión de la infracción atribuida, conllevaría la imposición de la sanción determinada en el artículo 46 de la LPC, consistente en multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.</p> <p>B. En virtud de lo anterior, en fecha 14/10/2022 principió la fase de medios alternos de solución de conflictos, con el desarrollo del avenimiento entre las partes mediante comunicación vía correo electrónico a la proveedora de la denuncia en su contra presentada por la consumidora, en la cual se le concedió inicialmente el plazo de 3 días hábiles contados desde la recepción de la notificación para que pudiese ofrecer</p>			

17/7/24

alternativas de solución, además de diferentes intentos posteriores en el mismo sentido, sin lograr acuerdo las partes (fs. 14-23).

Posteriormente, la consumidora ratificó su denuncia en fecha 10/03/2023 y solicitó la programación de audiencias conciliatorias (fs. 24). Sin embargo, se dejó constancia en el acta respectiva de la suspensión de la primera sesión de conciliación por incomparecencia de la proveedora incoada (fs. 30).

En concordancia con lo anterior, se verificó un llamamiento posterior a las partes con el objetivo de lograr el acuerdo conciliatorio en fecha 18/05/2023. No obstante, la sociedad instruida nuevamente no acudió, por lo cual, se dejó constancia de su segunda incomparecencia injustificada en el expediente de mérito (fs. 34).

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —CSC—, remitió el expediente según lo señalado en el artículo 112 incisos 2° y 4° de la LPC: es decir, bajo la presunción de veracidad de los hechos vertidos en la denuncia por la consumidora respecto de UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V., dándose por recibido en esta sede en fecha 06/06/2023 (fs. 36 vuelto).

Finalmente, el actual procedimiento administrativo sancionador inició con la resolución pronunciada a las doce horas con quince minutos del día 22/01/2024, por la probable comisión de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, tal como se expuso en el apartado precedente.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó textualmente en el CSC, “(...) *la baja del servicio sin pago de penalidad por un servicio que no le ha sido brindado de acuerdo como lo ofertaron*” (SIC).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 37-39), a la proveedora UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V. se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”; en relación al artículo 24 de la LPC: “*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*”, resultando aplicable además, las obligaciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones señaladas en el artículo 21-C, en especial en el numeral 2: “*Los operadores de servicios de telecomunicaciones, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir con lo siguiente: 2) Brindar de manera continua y sin interrupciones injustificadas los servicios que han sido contratados*”.

Así, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, **la existencia de una relación contractual**; en segundo lugar, **las condiciones en que se ofreció el servicio**, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en tercer lugar, **la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora** al no prestar los servicios en los términos contratados por la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA.

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la sociedad proveedora UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V., pues en la resolución de inicio de este procedimiento (fs. 37-39), se le confirió el plazo de diez hábiles contados a partir del siguiente al de su correspondiente notificación.

La referida resolución le fue notificada a la denunciada en fecha 30/01/2024, de conformidad al acta correspondiente (fs. 40).

Más adelante, en la resolución de las once horas con cuarenta y seis minutos del día 09/05/2024, el procedimiento se abrió a prueba (fs. 42), de lo cual se notificó en sus instalaciones a la proveedora en fecha 21/05/2024 (fs. 43).

Así, por medio de los actos de comunicación citados, se garantizó a la proveedora incoada el ejercicio de sus derechos de audiencia y de defensa, confiriéndole la oportunidad efectiva de intervención en este procedimiento sancionatorio, pudiendo manifestar su oposición por escrito, expresar sus argumentos de defensa, formular alegaciones, o bien, presentar y/o proponer la práctica de los medios probatorios que estimara conveniente, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–.

No obstante lo anterior, la sociedad UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V. en su calidad de proveedora denunciada-, no compareció en la sustanciación de este procedimiento, pese a que se le proporcionó la oportunidad efectiva de hacerlo. Consecuentemente, habiendo concluido el plazo establecido para la sustanciación actual sin que la denunciada haya intervenido para ejercer su derecho de defensa, este Tribunal debe proceder a pronunciar la resolución final del procedimiento, aun sin su intervención.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS.

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inciso 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". (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 CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: "**Los instrumentos públicos** constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. **Los instrumentos privados** hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. **Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica**". (Los resaltados son nuestros).

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.*

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

B. Aunado a lo anterior, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso 2° y 4° de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas que producen el efecto de limitar la prueba del presupuesto fáctico que la norma contempla para que se surtan sus efectos jurídicos, por lo cual el favorecido por tal presunción no está obligado a acreditarlo, porque se presumen ciertos los hechos denunciados.

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

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

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

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, de la cual este Tribunal valorará únicamente la pertinente, conforme el orden y detalle siguiente:

1. Copia simple de “*CONTRATO GENERAL DE SERVICIOS*”, identificado con el número de referencia _____, celebrado el día 03/10/2022, con vigencia de 24 meses, en el cual, la sociedad proveedora UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V. se obliga a prestar los servicios: ***a) Televisión por señal básico***, ***b) Televisión por señal Digital***, ***c) Televisión por señal de Alta Definición HD***, ***d) Internet por cable*** y ***e) Internet por fibra óptica***, tal prestación ocurriría según el documento contractual, bajo los siguientes términos:

“(…) La instalación del SERVICIO DE SEÑAL BÁSICO será conforme a la factibilidad técnica del domicilio y comprenderá una Instalación, las derivaciones que el CLIENTE/SUSCRIPTOR solicite adicionalmente a la que incluye este contrato, tendrán un costo adicional, el cual en caso de solicitarse, deberá ser aceptado por el cliente/suscriptor. EL OPERADOR DEL SISTEMA no tendrá responsabilidad por derivaciones no autorizadas, y podrá iniciar los procedimientos legales pertinentes.

En la instalación del SERVICIO DE SEÑAL DIGITAL, se facilitará una Caja Digital (SET TOP BOX) (STB) la cual por significar una mejora tecnológica en la prestación del servicio, tendrá un costo a cargo del CLIENTE/SUSCRIPTOR, por cada una de las cajas adicionales, así como los diferentes paquetes de programación.

En la instalación de SEÑAL DE ALTA DEFINICIÓN, EL CLIENTE/SUSCRIPTOR podrá seleccionar los diferentes paquetes que EL OPERADOR DEL SISTEMA ofrece, existiendo un cargo a su cuenta por cada uno de ellos. Para la CONEXIÓN A INTERNET, EL CLIENTE/SUSCRIPTOR puede elegir entre la velocidad de navegación, para lo cual se facilitará un CABLE MODEM, a efecto de proveer el servicio, que incluye WIFI, Y EL OPERADOR DEL SISTEMA no asume ninguna responsabilidad por la red Interna del CLIENTE/SUSCRIPTOR ni de la calidad del servicio de voz sobre IP en caso que utilice la conexión a Internet materia del presente contrato para dar/utilizar dichos servicios utilizando equipamiento de terceros y fuera de la red de EL OPERADOR DEL SISTEMA. Para la CONEXIÓN A INTERNET POR FIBRA ÓPTICA, EL CLIENTE/SUSCRIPTOR puede elegir entre la velocidad de navegación, para lo cual se facilitará un ONU, a efecto de proveer el servicio, que incluye WIFI, y EL OPERADOR DEL SISTEMA no

asume ninguna responsabilidad por la red interna del CLIENTE/SUSCRIPTOR ni de la calidad del servicio de voz sobre IP en caso que utilice la conexión a Internet materia del presente contrato para dar/utilizar dichos servicios utilizando equipamiento de terceros y fuera de la red de EL OPERADOR DEL SISTEMA, en caso de realizarse una modificación no autorizada EL OPERADOR DEL SISTEMA podrá cobrar un monto determinado según el evento ocurrió en concepto de Indemnización por los daños causados en la red de EL OPERADOR DEL SISTEMA.

SEGUNDA. PRECIO, FORMA DE PAGO.

EL CLIENTE/SUSCRIPTOR pagará a EL OPERADOR DEL SISTEMA, por concepto de la prestación del o los servicios, en periodos mensuales vencidos, los valores establecidos junto con los impuestos a contribuciones de Ley. EL CLIENTE/SUSCRIPTOR entiende y acepta que el pago deberá hacerse a más tardar en la fecha de vencimiento señalada, en oficina central, depósito en cuenta bancaria, servicio de cobro a domicilio, y por un medio de pago autorizado. No obstante, se entiende que EL CLIENTE/SUSCRIPTOR, conoce suficientemente la fecha del vencimiento del plazo de su pago, por lo que, de no recibir al cobro, estará en la obligación de solicitar a EL OPERADOR DEL SISTEMA por cualquier medio que este haya puesto a su disposición, la Información sobre el monto adeudado y procederá a su pago a más tardar a su vencimiento. EL CLIENTE/SUSCRIPTOR es el único responsable por el pago del precio del o los servicios prestados por EL OPERADOR DEL SISTEMA, desde el momento de su activación, aún en los eventos en que se acuerde que la facturación se emitirá a nombre de terceros. El precio por los servicios contratados podrá ser aumentado de parte del OPERADOR DEL SISTEMA, durante la vigencia del presente contrato o sus prórrogas, para lo cual deberá notificarlo a EL CLIENTE/SUSCRIPTOR treinta días antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa, para lo cual deberá enviar la notificación por escrito de la misma, situación que no es motivo para la terminación del presente contrato.

En caso de pagos mediante débitos automáticos a su cuenta bancaria o mediante tarjeta de crédito, EL CLIENTE/SUSCRIPTOR declara conocer las condiciones establecidas para el efecto por las respectivas entidades financieras, asimismo, EL CLIENTE/SUSCRIPTOR. puede optar al Cobro de sus facturas de servicios A DOMICILIO, en tal caso al tratarse de un servicio adicional al regulado en este contrato, Implicará un costo Adicional, por lo que, en caso de aceptar el cobro a domicilio y su costo, éste debe ser aceptado de conformidad a lo establecido en el anexo A de este contrato, y en caso de ya no requerir ese tipo de cobra (es decir, desistir del mismo), EL CLIENTE/SUSCRIPTOR debe comunicarlo al OPERADOR DE SERVICIO con treinta días de anticipación a la última visita, teniendo la opción además de tomar o dejar dicho tipo de cobro durante la vigencia del presente contrato, siempre y cuando se comunique al OPERADOR DEL SISTEMA con treinta días de antelación al vencimiento de la última factura.

(...) SEXTA. OBLIGACIONES DE LOS CONTRATANTES.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE. EI CLIENTE/SUSCRIPTOR será responsable del uso adecuado y de la custodia de los equipos entregados y responderá hasta de la culpa leve, por su daño, destrucción o pérdida. El CLIENTE/SUSCRIPTOR se obliga a mantener las marcas que

EL OPERADOR DEL SISTEMA utilice para identificar los equipos de su propiedad, el CLIENTE/SUSCRIPTOR, responderá por los equipos entregados hasta por la garantía mínima presunta que otorgue o tenga su fabricante y por lo tanto estos sólo serán reemplazados por fallos o defectos imputables a la misma. En caso de Robo o Hurto del equipo EL CLIENTE/SUSCRIPTOR, deberá presentar la denuncia realizada ante la Policía Nacional Civil o la Fiscalía General de La República. EL CLIENTE/SUSCRIPTOR acepta expresamente que EL OPERADOR DEL SISTEMA, por razones de orden técnico o comercial, suprima, reemplace, agregue, amplíe o modifique el formato, número o tipo de canales de televisión que componen la programación del servicio que recibe EL CLIENTE/SUSCRIPTOR. **En todo caso, EL OPERADOR DEL SISTEMA le asegurará un Plan de Programación semejante al inicialmente contratado.** Sin perjuicio de lo anterior, EL CLIENTE/SUSCRIPTOR podrá solicitar la contratación del servicio caracterizada por algún canal o género de canales, caso contrario en EL CLIENTE/SUSCRIPTOR lo puede dar por terminado el contrato, sin penalidad o multa alguna aún bajo la vigencia de la cláusula de permanencia mínima cuando EL OPERADOR DEL SISTEMA introduzca cambios en la parrilla de programación que implique variar dicha forma de contratación. Si EL CLIENTE/SUSCRIPTOR no manifiesta su decisión de terminar el contrato dentro del mes siguiente a la fecha del retiro del canal o canales constitutivos de la contratación del servicio caracterizada, dentro del mes siguiente a dicho retiro, se entiende que acepta tácitamente el cambio Introducido en la parrilla de programación. En caso de no expresarse en relación con el nombre o género de canales, se entiende que CLIENTE/SUSCRIPTOR no tiene ninguna preferencia y se acoge a una contratación del servicio no caracterizada o general, por lo que la supresión de canales no resulta ser justa causa para solicitar la terminación del contrato. EL CLIENTE/SUSCRIPTOR no podrá utilizar el servicio y/o los equipos para ningún propósito que fuere contrario a la regulación aplicable, a la ley y los términos del presente contrato, ni para afectar derechos de terceros. EL CLIENTE/SUSCRIPTOR no podrá ceder, traspasar o transferir a título alguno este contrato, ni subarrendar los Equipos o el Servicio, sin autorización previa y que conste por escrito, emitida por EL OPERADOR DEL SISTEMA. Por su parte. EL OPERADOR DEL SISTEMA, podrá ceder este contrato, con la autorización que se entiendo dada en este acto por el CLIENTE/SUSCRIPTOR. EI CLIENTE/SUSCRIPTOR declara que conoce que los servicios prestados en virtud del presente contrato son exclusivamente para uso residencial o familiar en el domicilio de EL CLIENTE/SUSCRIPTOR, no obstante y tratándose de que el mismo sea persona jurídica o propietario o titular de los derechos de uso y explotación de un establecimiento de comercio, declara que conoce que los servicios prestados en virtud del presente contrato son para uso sin fines comerciales y exclusivo dentro del o los inmuebles donde funciona el domicilio social o el establecimiento de comercio, quedándoles prohibido dar los servicios a terceros o a cualquier otro uso diferente al señalado en este contrato. Además, le está prohibido manipular la Red y/o establecer derivaciones o extender el servicio hacia otro u otros aparatos o terminales que no hayan sido autorizados por EL OPERADOR DEL SISTEMA, o que se encuentren fuera del domicilio del CLIENTE/SUSCRIPTOR, de la prohibición contenida en este literal, puesto que de incurrir

en la misma, daría lugar a la acción penal correspondiente, por el robo de señal o conexión ilegal, en cuyo caso EL OPERADOR DEL SISTEMA, podrá dar por terminado el presente contrato de Inmediato, sin mediar requerimiento previo, ni sentencia o declaración alguna, quedando en todo caso EL CLIENTE/SUSCRIPTOR responsable de todas y cada una de las sanciones y responsabilidades a que da lugar por incumplimiento, así mismo responderá por los daños y perjuicios ocasionados por tal acción, así como la infracción a las normas nacionales e internacionales que rigen la protección de los derechos de autor y que resultan aplicables en El Salvador. EL CLIENTE/SUSCRIPTOR asumirá de forma exclusiva, el pago de todas y cada una de las tarifas que procedan por la recepción, difusión, distribución, retransmisión o reproducción de obra protegida por derecho de autor y demás responsabilidades legales aplicables. EL OPERADOR DEL SISTEMA no tendrá responsabilidad alguna frente a EL CLIENTE/SUSCRIPTOR o terceros en caso de suspensión o interrupción del servicio, cuando: la suspensión, se origine en intervenciones programadas, previamente avisadas a los afectados, destinadas a reparar, mantener u optimizar todo o parte de los equipos o las redes mediante las cuales se presta al servicio, por todo el tiempo necesario para concluir con éxito los trabajos respectivos; o la suspensión o Interrupción se origine en caso fortuito, fuerza mayor, o bien, en acciones u omisiones no imputables directamente a dolo o culpa de EL OPERADOR DEL SISTEMA, por todo el tiempo necesario para remover con éxito la anomalía respectiva. En todo caso, y cuando ello proceda, la responsabilidad de EL OPERADOR DEL SISTEMA, por los eventos señalados o por cualquiera otros, queda limitada, única y exclusivamente, al descuento proporcional diario por el tiempo que el servicio no haya estado disponible a EL CLIENTE/SUSCRIPTOR únicamente cuando dicha Indisponibilidad del servicio supere dieciséis (16) horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas, dicho descuento será aplicado sobre el respectivo pago mensual por la prestación del servicio en la siguiente factura, previa solicitud de EL CLIENTE/SUSCRIPTOR. EL OPERADOR DEL SISTEMA estará exento de responsabilidad en caso de mal uso del servicio, de equipos o en cumplimiento de las obligaciones y prohibiciones a EL CLIENTE/SUSCRIPTOR, previstas en este contrato.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET POR CABLE Y/O FIBRA ÓPTICA. La prestación del Servicio de Internet se regirá con carácter exclusivo por las cláusulas y condiciones establecidas en el presente CONTRATO GENERAL DE SERVICIOS, y con su(s) Anexo(s), en lo aplicable. La conexión del servicio permanecerá operativa todos los días del año, las 24 horas del día. EL OPERADOR DEL SISTEMA hace del conocimiento de EL CLIENTE/SUSCRIPTOR que la velocidad de transmisión contratada depende de, entre otros factores, el uso que se haga del servicio, las condiciones de las computadoras o dispositivos conectados y el volumen de tráfico y congestión de la red de internet local o internacional. Asimismo, que factores climáticos u otros factores ajenos al OPERADOR DEL SISTEMA, inclusive casos fortuitos o de fuerza mayor, que ocasionalmente pueden producir fallas en la prestación del servicio. EL OPERADOR DEL SISTEMA, no será responsable ni estará sujeto a la imposición de penalidades y/o indemnizaciones por incumplimiento o demora de sus obligaciones, por caso fortuito o fuerza mayor, o de manera general, por cualquier causa fuera de su control. EL OPERADOR DEL SISTEMA no ejerce control

alguno respecto del contenido de la Información que EL CLIENTE/SUSCRIPTOR, transmita o reciba a través del servicio. EL CLIENTE/SUSCRIPTOR será el único responsable de la información que transmita o reciba. EL OPERADOR DEL SISTEMA no se hará responsable por el desempeño u operatividad de los sistemas de Información implementados por EL CLIENTE/SUSCRIPTOR, la pérdida de información o posibles daños a los sistemas del CLIENTE/SUSCRIPTOR, o los actos de terceros que pudieran introducirse en los sistemas de EL CLIENTE/SUSCRIPTOR. Asimismo, EL OPERADOR DEL SISTEMA, no incurrirá en responsabilidad alguna por el deterioro, pérdida o destrucción de toda o parte de la Información albergada en los computadores o dispositivos del CLIENTE/SUSCRIPTOR o la Información transmitida por cualquier causa ajena a su voluntad o ajena a la actuación de EL OPERADOR DEL SISTEMA. De igual manera, no asume responsabilidad alguna respecto a la pérdida de información por fallas, deficiencias o Interrupciones del servicio o por problemas presentados durante la instalación del servicio que pudiera haber afectado la Información, hardware, software o la garantía de los equipos de El CLIENTE/SUSCRIPTOR ocasionados por causas ajenas a su voluntad o ajena a la actuación de El OPERADOR DEL SISTEMA. SI EL CLIENTE/SUSCRIPTOR alojara información o servicios de terceros, EL OPERADOR DEL SISTEMA no será responsable por las posibles infracciones que la Información de dichos terceros suponga a lo estipulado en el Contrato (fs. 6-8) –el resaltado es nuestro-. Mediante el citado documento, queda establecida la relación contractual entre la denunciante y la sociedad proveedora UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V., cuyo objeto esencial y primordial era la prestación de televisión por señal básico e internet en modalidad diferida, contra la obligación principal de pago de la consumidora, entre otras, de las cuotas establecidas, del precio total del contrato de \$599.76 dólares (fs. 8 vuelto).

2. Impresión de imagen digitalizada de factura de consumidor final 21DS000F No. _____ emitida a nombre de la señora _____, en concepto de servicio de *SERVICIO DE TV PREMIUM*, por valor de \$15.00 dólares; y de *INTERNET RESIDENCIAL*, por el costo de \$19.99 dólares, haciendo un costo total de \$34.99 dólares (fs. 5). Con el referido documento fiscal, *se puede inferir o probar de forma indiciaria*, el cumplimiento de la obligación principal de pago por parte de la consumidora denunciante, puesto que realizó el pago mensual correspondiente al mes de interposición de la denuncia que originó este procedimiento sancionatorio, por lo cual, la proveedora debía suministrar los servicios de telecomunicaciones sin interrupciones.

3. Impresiones de captura de pantalla de conversación sostenida por la aplicación de mensajería *Whatsapp*, que reflejan diversos reclamos efectuados por consumidora a personal de la proveedora (fs. 10-13). Tales imágenes no serán objeto de valoración por no contarse con certeza de su origen y veracidad, debido a la forma en que fueron ofrecidas.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

Conciérne entonces en este punto, analizar si los hechos denunciados, corresponden con la infracción atribuida a la proveedora denunciada. Es decir, si concurren dentro de los elementos denunciados los elementos de la infracción atribuida.

A. Elementos de la infracción.

Como se mencionó previamente, la infracción que se le imputa a la proveedora denunciada es la descrita y regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, que en el caso de mérito por **“no (...) prestar los servicios en los términos contratados”**.

Por lo anterior, es menester determinar si en el caso particular, se han configurado plenamente los elementos principales de la infracción: **(i)** la existencia de una relación contractual; **(ii)** las condiciones del servicio contratado o qué se ofreció como contenido del servicio adquirido, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y **(iii)** la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora, al no prestar los servicios en los términos contratados por la consumidora.

En concordancia con lo antes establecido, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba directa, o bien, indiciaria o indirecta:

1. La relación contractual existente entre la consumidora denunciante, la señora
y la proveedora indiciada, UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V., mediante la copia simple del **“CONTRATO GENERAL DE SERVICIOS”**, identificado con el número de referencia
, celebrado el día 03/10/2022 (fs. 6-8).

2. El cumplimiento de la obligación de pago por parte de la consumidora en el mes de acaecimiento de los hechos denunciados, es decir, cuando la consumidora presentó su denuncia, se pudo colegir que había pagado la mensualidad que le correspondía para tener derecho a la prestación ininterrumpida de los servicios, esto, indiciariamente a partir de la factura de consumidor final con sello de cancelado relacionada en el número 2. del romano precedente (fs. 5). Sin embargo, de la lectura de ambos documentos se advierte una divergencia en el valor de los servicios prestados, entre los documentos factura y contrato. En ese orden, según contrato el valor total de los servicios sería de \$599.76 dólares, pero en factura la cuota mensual se refleja de \$34.99 dólares, por tanto, al plazo de 24 meses, el precio total del contrato sería de \$839.76 dólares. Tal discrepancia será abordada en el acápite correspondiente a la restitución de la situación alterada.

3. El incumplimiento de la proveedora en la prestación de los servicios en la modalidad convenida, es decir, en cuanto a tiempo y forma, se estableció en la denuncia interpuesta (fs. 1-2), en la que se consignó que: **“(…) la mala prestación de servicio que le brinda el proveedor por lo cual solicita baja anticipada de su contrato pagando una penalidad o no pagando nada, los motivos son por deficiencias en el servicio y una mala atención al cliente para resolver problemas”** (SIC).

En ese orden de ideas, se acreditó en este procedimiento **la existencia de una relación contractual pre-existente a la denuncia, cuyo objeto era la prestación del servicio de telecomunicaciones, previamente pagados por la consumidora**. Partiendo de lo anterior, el Código Civil (CC) define el contrato como **“una convención en virtud de la cual una o más personas se obligan para con otra u otras, o recíprocamente, a dar, hacer o no hacer alguna cosa”** (artículo 1309 CC), consignando que éstos son bilaterales: **“cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente”** (artículo 1310 CC) y que son principales: **“cuando subsiste**

por sí mismo sin necesidad de otra convención” (artículo 1313 CC); además, define a las obligaciones civiles como: “aquellas que dan derecho para exigir su cumplimiento” (artículo 1341 CC).

Así, para en el presente caso se concluye que, siendo un contrato bilateral, a la obligación principal de la consumidora de pagar sus cuotas mensuales y sucesivas, correspondía la ejecución de la obligación principal de la proveedora consistente en mantener los servicios ininterrumpidos de internet y televisión por señal durante la vigencia del contrato –este último apegado a la oferta de programación efectuada previa a la contratación-, ello, conforme a lo establecido en el (artículo 1416 CC): “*Todo contrato legalmente celebrado es obligatorio para los contratantes y sólo cesan sus efectos entre las partes por el consentimiento mutuo de éstas o por causas legales*”.

Lo anterior queda plenamente acreditado, a tenor literal de lo establecido en el contrato de servicios *supra* relacionado, la proveedora se obligó especialmente en el caso del servicio de televisión por señal, “(...) **asegurará un Plan de Programación semejante al inicialmente contratado. Sin perjuicio de lo anterior, EL CLIENTE/SUSCRIPTOR podrá solicitar la contratación del servicio caracterizada por algún canal o género de canales, caso contrario en EL CLIENTE/SUSCRIPTOR lo puede dar por terminado el contrato, sin penalidad o multa alguna aún bajo la vigencia de la cláusula de permanencia mínima cuando EL OPERADOR DEL SISTEMA introduzca cambios en la parrilla de programación que implique variar dicha forma de contratación**”, y en el caso del internet residencial a, “(...) **La conexión del servicio permanecerá operativa todos los días del año, las 24 horas del día**, siempre que la consumidora cumpliera con la cancelación, “*por concepto de la prestación del o los servicios, en periodos mensuales vencidos, los valores establecidos junto con los impuestos a contribuciones de Ley*”. Pese a lo antes citado, UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V., **no probó en el actual procedimiento que dio cumplimiento fiel a tales obligaciones, pues no aportó ningún medio de prueba en tal sentido**, sin embargo, si se estableció de forma indiciaria el pago del precio de los servicios por parte de la consumidora: se colige entonces, que el incumplimiento de la proveedora **si fue establecido**.

Resulta necesario señalar, además, que los proveedores de servicios de telecomunicaciones poseen la obligación especial estipulada en el artículo 21-C numeral 2) de la LPC: “*Los operadores de servicios de telecomunicaciones, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir con lo siguiente: 2) Brindar de manera continua y sin interrupciones injustificadas los servicios que han sido contratados*”. De ahí que, el cumplimiento de los servicios de telecomunicaciones contratados, no solo es una obligación entre partes, sino legal, cuyo cumplimiento corresponde a los operadores comprobar o acreditar, en los términos señalados en la normativa aplicable.

Aunado a lo anterior, es menester enfatizar que el actual procedimiento surgió bajo la presunción legal regulada en el artículo 112 inciso 2º de la LPC, lo que se implica la veracidad de los hechos manifestados por la consumidora en su denuncia, **salvo prueba en contrario** por tanto, correspondía a la proveedora denunciada la obligación de comprobar la falsedad de los hechos atribuidos en la denuncia; no obstante, la presunción no fue desvirtuada por la denunciada.

Por lo tanto, en congruencia con el razonamiento antes esbozado y en virtud de la inexistente actividad probatoria de la proveedora denunciada, este Tribunal concluye que **existe responsabilidad de la sociedad UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V., por el cometimiento de la infracción que se le imputa**, debido a que fueron acreditados fehacientemente en este procedimiento la concurrencia de todos los elementos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*no (...) prestar los servicios en los términos contratados*”—relacionados en el romano **IV**. de la presente resolución, ergo, se configura plenamente la citada infracción y por lo tanto, resulta procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la ley antes citada.

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 Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, 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 la conducta sancionable.

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 como comerciante de cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas, en armonía con las disposiciones 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 la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC 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 de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V. en las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera necesaria para efectuar dicho cálculo, aun cuando le fue requerida en la resolución de inicio de este procedimiento sancionatorio (fs. 37-39), consecuentemente, este Tribunal está impedido para clasificar a la referida proveedora según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE.

Sin embargo, según lo consignado por la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, en la resolución con referencia MH-DGII-2020-0164, vigente desde 03/11/2020, la referida sociedad proveedora posee la condición de “*mediano contribuyente*”, por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa, así será considerada.

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.

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones 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.

En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues tratándose de una empresa dedicada a la prestación de servicios de telecomunicaciones, conoce plenamente sus obligaciones respecto de los consumidores acerca de los servicios que comercializa, en especial, en lo relativo al estricto cumplimiento del contenido de sus ofertas, tal cual lo preceptúa el artículo 24 de la LPC: “*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*”. Sin embargo, en el caso *subjudice*, se concluyó que la proveedora no brindó a la consumidora los servicios en los términos contratados, según se analizó ampliamente en el apartado VII.

ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

De ahí que este Tribunal concluyó que la proveedora observó una conducta *negligente* al no haber atendido con la debida diligencia el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y legales, tal como le correspondía hacerlo: es decir, con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio, según el artículo 947 del Código de Comercio.

En consecuencia, la proveedora incumplió con el deber que posee de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC y normativa aplicable respecto de los consumidores.

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 sociedad proveedora UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V., *omitió* prestar los servicios en los términos pactados y no realizó la devolución de lo pagado en virtud de su incumplimiento, y fue de esa forma que ocasionó una afectación directa en la esfera patrimonial de la consumidora.

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*”. Así, en el presente caso, con la comisión de la infracción administrativa establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por parte de la infractora UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V., se ocasionó una afectación jurídica directa a la esfera de los derechos de la consumidora, pues ésta no pudo acceder a los servicios en los términos pactados, ni a la devolución de la suma que erogó en concepto tales servicios.

De lo anterior se desprende además, que la conducta infractora de la proveedora, ocasionó un perjuicio económico a la consumidora, en razón de que su patrimonio se vio mermado —como mínimo— por la suma de \$599.76 dólares según la garantía de fiel cumplimiento incorporada al contrato de servicios de telecomunicaciones (fs. 8 vuelto).

Por otra parte, la infractora al obtener el pago efectuado acrecentó su patrimonio y adquirió las ventajas del dinero pagado en concepto del precio del contrato, en perjuicio de la consumidora pues el servicio no fue prestado en los términos 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 disuasivo¹ en la infractora UNIVERSAL CABLE, 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.

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 que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de la misma.

Y es que, como proveedora que se dedica a la comercialización de servicios de telecomunicaciones, se encuentra en la obligación de cumplir las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de su actividad económica principal, o en defecto de lo anterior, acreditar en legal forma la causa que justifica el incumplimiento, situación que no ocurrió en el presente procedimiento.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA.

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º 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 UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V., pues se les comprobó el cometimiento de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la

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.

R 7

LPC, al no prestar los servicios en los términos contratados; por lo tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, efectuará el cálculo de la multa a imponer a la misma.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. Además, se ha considerado que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, es -por presunción para la tramitación de este procedimiento-, la de una mediana empresa.

Así, 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 Sancionador ha decidido imponer a la proveedora una multa dentro del margen estipulado por ley como consecuencia para la comisión de las infracciones de tal gravedad.

Por otra parte, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción). Además, se debe tomar en cuenta que el grado de intencionalidad de la conducta cometida fue negligencia (ya que para el caso no se acreditó el dolo en la infracción cometida) y que la afectación total ocasionada al patrimonio de la consumidora podría estimarse aproximadamente en la suma de \$599.76 dólares, por lo que este Tribunal considera que el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener es dicha perjuicio económico ocasionada a la consumidora, ya que no es posible sancionar a la proveedora por una suma menor.

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 infractora **UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V.**, por la comisión de la infracción *grave* regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, en cuanto a la conducta consistente en *no prestar los servicios en los términos contratados* a la consumidora _____, ni efectuar la devolución de lo pagado ante el incumplimiento contractual, una multa por la suma de **DOS MIL CIENTO NOVENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,190.00)**, equivalentes a seis salarios mínimos mensuales urbanos en el sector industria, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo, y que, por consiguiente, representa únicamente el **3 %** respectivamente, 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 el CSC, “(...) *la baja del servicio sin pago de penalidad por un servicio que no le ha sido brindado de acuerdo como lo ofertaron- (...)*” (SIC). En virtud de lo anterior, es importante mencionar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra e) 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 de la Corte Suprema de Justicia, 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 diecinueve de mayo del año dos mil ocho, 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. Conforme a lo anterior, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en la finalización del contrato sin responsabilidad. Al respecto, este Tribunal consideró que en la fecha actual, el período obligatorio ha concluido, de ahí que, resulte inoficioso ordenar la finalización del contrato sin pago de penalidad.

En ese sentido, es oportuno acotar que acorde a lo dispuesto en el artículo 4 letra i) de la LPC, los consumidores cuentan con el derecho básico a, ***reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta de acuerdo a los términos originales, si esto fuere posible; a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio; aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese***

pagado. Por ello, en el caso en autos, este Tribunal considera procedente ordenar la restitución del precio pagado por los servicios.

Ahora bien, según la documentación incorporada al expediente administrativo existe una divergencia entre el valor de los servicios establecido en la denuncia -\$34.99 como cuota mensual- y el señalado en el contrato de servicios por un total de \$ 599.76 dólares, que corresponde a una cuota de \$24.99 para cada mes.

No obstante, debido a que este Tribunal no cuenta con documentación adicional para cuantificar adecuadamente el importe que fue cancelado por consumidora durante la vigencia del contrato, este Tribunal se decantará por el precio total estipulado en el documento contractual, por constituir el respaldo legal que sustenta el cobro por servicios mensual, es decir la cantidad de \$ 599.76 dólares.

En virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora **UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V.**, que restablezca la situación alterada, mediante la restitución económica a la señora _____ del costo total del contrato de servicios de telecomunicaciones, el cual –como se puntualizó en el párrafo precedente- constituye la base del cobro efectuado en la factura por servicios cancelada mensualmente, por tanto la infractora deberá reintegrar a la consumidora el importe de **QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE DÓLARES CON SETENTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** (\$599.76), en concepto de los servicios de telecomunicaciones de televisión por señal e internet, que fueron prestados en forma diferente a la pactada.

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, 49, 83 letra b), 112 inc. 2°, 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 **UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V.** con la cantidad de **DOS MIL CIENTO NOVENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** (\$2,190.00), *equivalente a seis salarios mínimos mensuales urbanos en el sector industria* –D.E. N°10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N°129 Tomo N° 432 — en concepto de multa, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, conforme al análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

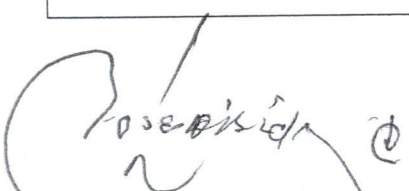
b) Ordénese a la proveedora **UNIVERSAL CABLE, S.A. DE C.V.**, que restituya económicamente a la señora _____ el valor de **QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE DÓLARES CON SETENTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE**

AMÉRICA (\$599.76), por el incumplimiento contractual de la proveedora en la prestación de servicios de telecomunicaciones, según se determinó en el análisis desarrollado en el romano **X.** de la presente resolución.

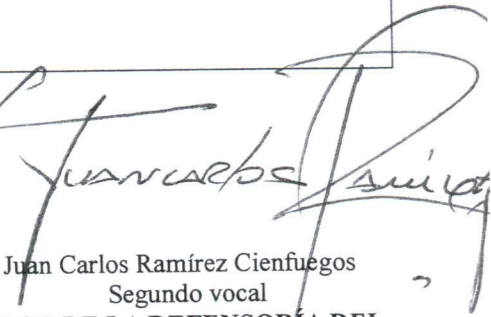
c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la señora
para las acciones legales que estime convenientes.

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.

VR/ym


Secretario del Tribunal Sancionador

