

1036-12

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de la Libertad, a las nueve horas con treinta y un minutos del día cuatro de julio de dos mil diecisiete.

El día treinta de abril de dos mil trece, se recibió el escrito firmado por el licenciado [redacted], mediante el cual agrega documentación, y solicita se sobresea a su representada por no incumplir ningún artículo de la Ley de Protección al Consumidor.

El presente procedimiento administrativo sancionador, se inició sobre la base de la certificación emitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor [redacted] contra [redacted], por infracción a los artículos 43 letra e) y 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), todos de la LPC.

Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que quede pendiente pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

I. El consumidor expuso en su denuncia que en fecha doce de febrero de dos mil diez, contrató el servicio de televisión por suscripción con la proveedora, pagando puntualmente sus facturas. Señaló que en el mes de septiembre del mismo año, le suspendieron el servicio, por lo que llamó a la proveedora para preguntar el porqué de la suspensión, manifestándole que se encontraba en mora, lo cual carece de veracidad, porque poseía las facturas pagadas.

Expresó además, que en el mes de octubre de dos mil diez, le empezaron a realizar gestiones de cobro, y que las facturas emitidas por el [redacted] dejaron de llegarle en el mes de enero de dos mil once, por lo cual no las siguió pagando. Finalmente, agregó que en fecha veintinueve de marzo de dos mil once, le retiraron el equipo, siendo que a la fecha de interposición de la denuncia se encontraba reportado en [redacted] (ahora [redacted]). El consumidor adjuntó a su denuncia, fotocopia confrontada del contrato de prestación de servicios residencial El Salvador y sus anexos -folios 3 a 6-, fotocopias confrontadas de estados de cuenta de tarjeta de crédito -folios 7 a 15-, fotocopias confrontadas de comprobantes de abono a tarjeta de crédito -folios 16 a 19-, y fotocopia confrontada de constancia de entrega/recepción de equipo -folios 20-.

II. Por su parte, el apoderado de la proveedora denunciada señaló que el consumidor efectivamente contrató el servicio brindado por su representada, para lo cual contrató y autorizó que se cobrara a través de cargos automáticos en su tarjeta de crédito; sin embargo, el consumidor realizó un cambio de número de tarjeta de crédito, por lo cual no se pudo cancelar los adeudos por el servicio prestado, informándole de dicha situación al consumidor vía telefónica en varias ocasiones, sin que él haya querido solucionar este problema.

Agregó, que el consumidor no ha cancelado y ha incumplido el contrato, y fue por sus problemas de pago que se le realizó el bloqueo de señal, ya que como se comprueba en el estado de cuenta, el señor [redacted] no canceló en debida forma, haciendo que su cuenta entrara en mora. Para sustentar sus argumentos presentó la siguiente documentación: a) Certificaciones de estados de cuenta a nombre del señor [redacted] folios 58 a 63-; b) Certificaciones de [redacted] a proveedora (folios 64 al 66).

**III. A. Respetto de la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.**

En principio, cabe señalar que la Ley de Protección del Consumidor prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 24. Según lo dispuesto en dicho precepto legal, cuando se tratare de la prestación de servicios, los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido, lo cual deberá establecerse en forma clara de manera tal 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.

El incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave “No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”, lo cual, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

Sobre la base de la citada disposición legal, el Tribunal Sancionador deberá analizar –en el caso en particular– la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, evidenciar las condiciones en que se ofreció el servicio, en cuanto a calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, establecer la existencia del

incumplimiento por parte de la proveedora al no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados con el consumidor.

**B. Sobre la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, por la realización de cobros indebidos.**

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.

Por su parte, el carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, 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.

**IV. A.** Una vez determinado lo anterior, se valorará la prueba que consta en el expediente, de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se han configurado las infracciones a los referidos artículos.

Al respecto, el artículo 146 de la LPC, establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el Derecho común — en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste— y, los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicos idóneos.



En ese sentido, cabe aclarar que la proveedora realizó el bloqueo de la señal de televisión por suscripción el día quince de diciembre de dos mil diez, amparada en la cláusula tercera del contrato de prestación de servicios, debido a los problemas de pago que tuvo el señor [redacted], lo cual generó que su cuenta entrara en mora. Y es que, el mismo consumidor señaló en su denuncia que a partir del mes de enero de dos mil once, no siguió pagando las facturas del servicio de televisión por suscripción, debido a que las facturas emitidas por el Banco HSBC dejaron de ser enviadas en el citado mes, y no tenía conocimiento de la ubicación de las oficinas de la proveedora; sin embargo, es necesario señalar que consta en el contrato de servicios que la forma de pago mensual por los servicios contratados, sería por medio de cargos a la tarjeta de crédito del consumidor.

Asimismo, debe acotarse que no ha quedado comprobada dentro del procedimiento sancionatorio mediante la prueba pertinente, la afirmación realizada por el señor [redacted] o [redacted], en relación a que no tenía conocimiento sobre la ubicación de las oficinas de la proveedora, situación que le impedía realizar los pagos del servicio de televisión por suscripción.

Por tanto, puede concluirse que, en el presente caso, no existe un incumplimiento contractual por parte de la proveedora denunciada, ya que se comprobó durante la instrucción del procedimiento, que el servicio de televisión por suscripción fue suspendido al señor [redacted] el día quince de diciembre de dos mil diez, de conformidad a lo establecido en la cláusula tercera del contrato de servicios, debido a la falta de pago de las cuotas de dicho servicio, situación que generó que la cuenta cayera en mora; consecuentemente, resulta procedente absolver a [redacted] del supuesto tipificado en el artículo 43 letra e) de la LPC, referido al incumplimiento de no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.

C. Ahora bien, respecto de la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, que se le atribuye a la denunciada por cobro indebido en concepto de servicios no prestados, se encuentran agregadas las certificaciones de estados de cuenta a nombre del señor [redacted] -folios 58 a 63-, mediante las cuales se comprueba que el consumidor se encontraba en mora en el servicio de televisión por suscripción, desde el mes de diciembre de dos mil diez, mes en el cual se le empezaron a cobrar cargos por mora, siendo que al trece de septiembre de dos mil doce, el saldo pendiente era por la cantidad de doscientos cinco dólares con doce centavos (\$205.12).

Asimismo, constan agregadas al expediente las certificaciones de impresiones de pantallas del sistema de la proveedora –folios 64 a 66-, en las que consta que el señor [redacted] a cliente de la proveedora desde el trece de febrero de dos mil diez, que el último pago realizado por dicho señor fue el catorce de octubre de dos mil diez – aplicado el día quince del mismo mes y año-, que el señor [redacted] pendiente de pago por la cantidad de doscientos cinco dólares con doce centavos (\$205.12), y que la cuenta se encontraba “cancelada por sistema”.

En el presente caso, cabe señalar que de la documentación agregada al expediente no se advierten irregularidades en los cobros realizados por la proveedora, en concepto de prestación del servicio de televisión por suscripción, así como en concepto de recargos por mora, ya que los cobros tienen su respaldo legal previo en la relación contractual entre el consumidor y la sociedad denunciada, los cuales obedecen a la contraprestación de dicho servicio y a los términos establecidos en el contrato de prestación de servicios.

Por otra parte, se advierte que el señor [redacted] tiene un saldo pendiente de pago por la cantidad de doscientos cinco dólares con doce centavos (\$205.12), razón por la cual, los cobros que aduce el consumidor le están realizando, no pueden considerarse indebidos, en virtud de la obligación de pago que adquirió mediante la relación contractual antes relacionada.

Y es que, puede advertirse de las certificaciones de estados de cuenta y las certificaciones de impresiones de pantallas del sistema de la proveedora, que no se pagaron todas las cuotas del servicio de televisión por suscripción, habiéndose establecido en el contrato como plazo mínimo el de dieciocho meses.

Por lo anteriormente expuesto, al no configurarse la infracción prevista en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, es procedente absolver a la proveedora denunciada en relación a dicha infracción.

Por tanto, de conformidad a lo antes expuesto y a los artículos 101 inciso segundo, 11, 14 y 86 de la Constitución de la República, 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; 43 letra e), 44 letra e), 18 letra c), 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Absolver* a [redacted], de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor.

b) Absolver a [redacted], de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor.

Notifíquese.-



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

A /



