

|  |                                 |   |                       |
|--|---------------------------------|---|-----------------------|
|  <b>Defensoría<br/>del Consumidor</b> | <b>TRIBUNAL<br/>SANCIONADOR</b> | Fecha: 13/12/2022.<br>Hora: 13:43<br>Lugar: San Salvador. | Referencia: 1751-2019 |
|--|---------------------------------|---|-----------------------|

## RESOLUCIÓN FINAL

### I. INTERVINIENTES

Denunciante:

Proveedora denunciada:

TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

### II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES

El consumidor interpuso su denuncia el día 13/05/2019, en la cual expuso: *"no estar de acuerdo con el incumplimiento de contrato por parte del proveedor, en el caso que posee un servicio de internet que el proveedor a asociado a su servicio de telefonía residencial fija ligada al número , la controversia es que el consumidor cancela sus facturas a tiempo, con comprobante de crédito fiscal, con número de registro 34888-0, la controversia es que el proveedor no le entregó comprobante de crédito fiscal del mes de abril de 2019, lo solicitó al proveedor y se lo negaron ya que la factura no sale a su nombre, solo su número de registro, pero los meses anteriores si se la han entregado, y la necesita para llevar un registro contable, la factura física que no le quieren entregar es la número CCF 30515834 con número de factura 19DS000U 1237627, además el servicio de internet no se lo proporcionan con la velocidad que firmó su contrato, por 4 megas, y no hasta 4 megas, por eso su descontento"*.

El día 13/05/2019 se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada por medio de correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia —fs. 10 al 13—, ante lo cual, la denunciada no se pronunció sobre el mismo y tampoco ofreció alternativas de solución, por lo cual, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria —fs. 14—.

El 04/06/2019 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 10/06/2019 —fs. 16 al 17— en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación se suspendió la misma por incomparecencia de la parte proveedora —fs. 22—. Posteriormente se programó nueva audiencia conciliatoria para el día 23/08/2019, la cual se suspendió por incomparecencia de la proveedora denunciada, tal como consta a fs. 27, remitiendo el Centro de Solución de Controversias el expediente a este Tribunal en base a lo establecido en el artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, recibándose en esta sede el día 11/10/2019.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor denunciante solicitó en el CSC que: *"De conformidad con los artículos 4 literal b), 18 literal c), 43 literal b) y 44 literal b) de la LPC, la pretensión del consumidor radica en que el proveedor le cumpla con la entrega de su comprobante de crédito fiscal a tiempo todos los meses y la entrega de la factura con número CCF 30515834 con número de factura 19DS000U 1237627,*

y cumpla con los megas que contrató que son 4 megas, y prorratio de los meses de abril y mayo de 2019, por el incumplimiento de contrato, del suministro del servicio de internet residencial que ha sido inferior a los 4 megas”.

#### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Según se consignó en el auto de inicio —fs. 34 al 36—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de las infracciones establecidas en los artículos 43 letra e) y 44 número 2, ambos de la LPC.

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: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, además, la regulada en el artículo 44 número 2 que prescribe: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: 2) (...) no proporcionar factura digital o física, de acuerdo a lo establecido por el usuario*”

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* al no entregar los servicios en los términos contratados por el consumidor, y finalmente, *la existencia del incumplimiento de la entrega de factura física*, que de conformidad al artículo 29 letra z) de la Ley de Telecomunicaciones se establece que: “*Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras Leyes, son derechos de los usuarios de los servicios regulados en la presente Ley, los siguientes: z) A recibir de forma física o electrónica, en el lugar o por el medio que el usuario decida, la factura mensual detallada por los servicios contratados, por lo menos diez días previo a su vencimiento.*”, es decir, que la entrega de factura es un derecho de los consumidores, y que además, tiene relación directa con el derecho general de información consagrado en el artículo 27 de la LPC, que al respecto, en su inciso primero dispone: “*En general, las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, deberán proporcionarse con información en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna, según corresponda (...)*”.

En consecuencia, este Tribunal, mediante resolución definitiva de las nueve horas con cuarenta y cinco minutos del día tres de febrero de dos mil doce, en el procedimiento referencia 1535-09, señaló que el derecho a la información se configura como un derecho esencial de los consumidores, cuyo cumplimiento les asegura la obtención de datos y características reales al momento de adquirir un bien o contratar un servicio, que les permite actuar, adoptar o posibilitar, con prudencia y responsabilidad, una correcta decisión.

Por tales razones, en caso de configurarse dichos incumplimientos, darían lugar a las sanciones establecidas en los artículos 46 y 47 de la LPC.

#### 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 proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

En fecha 21/04/2022, se recibió escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por medio del cual contestó en sentido negativo la audiencia que le fue conferida a su representada y expuso argumentos de fondo relativos a la configuración de la infracción, manifestando:

Que en fecha 31/03/2022 su representada fue notificada de la resolución de fecha 08/03/2022 en la cual se daba inicio al procedimiento sancionatorio por la posible comisión de las infracciones a los artículos 43 letra e) y 44 número 2 de la LPC, y no estando conforme de acuerdo a lo regulado en el artículo 111 de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA— se muestra parte y contesta en sentido negativo las infracciones atribuidas, siendo que, el consumidor manifiesta que su representada no le entregó la factura del mes de abril de 2019, y que contrató servicio de internet fijo o residencial por la velocidad de 4 megas y no “hasta por 4 megas”.

A. El licenciado \_\_\_\_\_ en su primer argumento reclama la improponibilidad del procedimiento sancionatorio, en virtud que, según consta en correo electrónico de las diez horas con diecisiete minutos del día 07/06/2019 —fs. 21— que el señor \_\_\_\_\_ informó al Centro de Solución de Controversias que se había llegado a un acuerdo conciliatorio con el consumidor, el señor \_\_\_\_\_, por lo que en fecha 10/06/2019 se levantó acta conciliatoria en la que se documentó el acuerdo antes mencionado y se dio por terminado el procedimiento administrativo y por desistida la denuncia contra su representada, en consecuencia, no existe ningún elemento fáctico, jurídico o probatorio que haga presumir o demostrar que se incumplió el mismo, ni consta en el expediente administrativo que el consumidor haya denunciado el incumplimiento del acuerdo ni haya ratificado la denuncia.

Además, establece que el cumplimiento del acuerdo conciliatorio por parte de su representada implica una exclusión de responsabilidad de esta en virtud que la aparente afectación —que no se ha demostrado un agravio cierto— fue de carácter individual y no colectivo, de acuerdo al artículo 52 de la LPC, y que, de conformidad al artículo 143 letra c) de la LPC una de las causales para dar inicio al procedimiento sancionatorio es en caso de intereses individuales en los cuales no hubo arreglo en la mediación o conciliación, situación que, en el presente caso sí hubo acuerdo conciliatorio, por tal razón es que el presupuesto para iniciar el procedimiento sancionatorio no se cumple, siendo procedente declarar la improponibilidad del mismo y darlo por terminado.

**B.** Como segundo argumento manifiesta que no se configura el cometimiento de la infracción al artículo 44 número 2 de la LPC, en el sentido que, es infracción que los prestadores de servicios de telecomunicaciones no informen las tarifas cobradas por los servicios, así como proporcionar la factura física o digital, y que, tal como consta en el formulario de respuesta de auditoría por reclamo elaborado por la empresa Urbano en el que consta que el detalle de la entrega de factura es correcto, y por tal razón no es cierto que no se hayan entregado las facturas al consumidor, aunado a lo anterior, su representada también pone a disposición de los clientes diferentes medios para que puedan consultar el consumo de los servicios prestados, entre ellos menciona que cuentan con call center, página web, aplicación para teléfonos celulares, entre otros.

Por tales razones, su representada sí ha cumplido con la obligación de enviar la factura al consumidor, así como con la obligación de informar los servicios prestados y montos facturados, de tal manera que no ha infringido el numeral segundo del artículo 44 de la LPC

**C.** Finalmente, como tercer argumento plantea que no hay incumplimiento al contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, ya que, el consumidor indica que contrató servicios de internet residencial por cuatro megas y no *“hasta cuatro megas”*, sin embargo, de la lectura del contrato de prestación de servicios suscrito por el consumidor, en el numeral primero de la sección *“Servicio de Internet Residencial”*, dispone que *el cliente entiende que la velocidad de navegación depende de diversos factores técnicos, tales como: características y cantidad de los equipos conectados a la red, incompatibilidad con otras tecnologías o softwares utilizados por el cliente, entre otros similares, y en caso de proceder compensación, se actuará de conformidad a la ley vigente (...).*

Establece que dicha cláusula se estipuló en atención a que la constancia de la velocidad del internet, dependerá de dos elementos fundamentales: a) la capacidad del enrutador para enlazar los dispositivos y b) el ancho de banda, indicando que entre más señal y menos utilización del ancho de banda, mayor será la velocidad en que se transmitan los datos —indica que el ancho de banda es la cantidad de datos que el enrutador puede enviar y recibir en un tiempo determinado, y que esta transferencia de información se mide en megabits por segundo (Mbps)—, además, que esta limitante no opera solo en el internet fijo, sino en el internet móvil también, ya que entre más personas se conecten a una antena o nodo, menor será la capacidad de transmitir datos. Indica que otro elemento que restringe o limita el ancho de banda, es el tipo de contenido que se transmite.

Por tal razón, su representada ofrece a los consumidores distintos planes de internet fijo o residencial, y su costo dependerá de la capacidad de transmisión de datos, es decir, entre mayor sea el ancho de banda, mejor será la velocidad del internet, en ese sentido, no es cierto lo manifestado por el consumidor en relación a que el servicio de telecomunicaciones fue contratado por cuatro megas y no *“hasta cuatro megas”*, ya que el contrato estipula una circunstancia diferente.

Además, en fecha 23/11/2022, se recibió un segundo escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora **TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, por medio del cual ratifica los argumentos anteriores.

Respecto al escrito *supra* relacionado, los argumentos de defensa esenciales serán atendidos en lo pertinente en el apartado concerniente a la configuración de la infracción **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA 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 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 las infracciones reguladas en los artículos 43 letra e) y 44 número 2 de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados, y por no proporcionar factura física de acuerdo a lo establecido por el usuario, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

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

- i. Fotocopia de contrato general de telecomunicaciones y anexos de servicios, suscrito por el señor \_\_\_\_\_, en fecha 23/07/2017. Con dicho documento, queda establecida la relación contractual existente entre la proveedora denunciada y el consumidor, consistente en la prestación de servicios de internet por un plazo de 18 meses de fs. 43 al 45
- ii. Fotocopia de Acta de Avenimiento de fecha 10/06/2019 de fs. 48, en la cual se establece que se llevó a cabo audiencia conciliatoria en la cual se hacía del conocimiento del CSC que se había llegado a un acuerdo conciliatorio con el consumidor, del cual —del análisis en conjunto del expediente— se evidencia que se cumplió de manera efectiva la anulación de dos facturas de fechas 01/06/2019 y 01/07/2019 con la totalidad de \$68.01 dólares.
- iii. Fotocopia de formulario de respuesta de auditoria por reclamo elaborado por la empresa Urbano, en el cual se detalla que se trató de hacer la entrega de un crédito fiscal al consumidor, constatando en dicho documento que la entrega no se pudo efectuar debido a que no encontraba el titular, ni otra persona que brindará información, de fs. 49.
- iv. Reporte técnico de fecha 03/05/2019 de fs. 4, en el que se detalla que se llevó a cabo una visita al consumidor y se verificó una velocidad de internet de 4 megas, situación con la cual el consumidor realizó pruebas firmando de conformidad.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

**A.** De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, este Tribunal determina que en el presente procedimiento se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) La **relación contractual** existente entre el consumidor \_\_\_\_\_ y la proveedora TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., mediante fotocopia de contrato general de telecomunicaciones y anexos de servicios —fs. 43 al 45—, de fecha 23/07/2017.

2) Asimismo se estableció mediante reporte técnico de fecha 03/05/2019 —fs. 4—, que efectivamente la velocidad de internet con la que contaba el consumidor es de 4 megas.

Al respecto, se observa que dicha visita técnica fue previa a la interposición de la denuncia —13/05/2019—, situación que será tomada en consideración para el análisis de la infracción.

3) También se estableció mediante el Acta de Avenimiento de fecha 10/06/2019 —fs. 48— que del acuerdo conciliatorio que se había propuesto —fs. 21— se dio un cumplimiento parcial del mismo, atendiendo así al cumplimiento de la anulación de dos facturas de fechas 01/06/2019 y 01/07/2019, y que se llevó a cabo una auditoria por reclamo, en relación a la fotocopia del reporte emitido por la empresa Urbano —fs. 49— en la cual consta que el consumidor reclamaba no haber recibido el crédito fiscal, sin embargo, al momento de la visita —en fecha 16/07/2019— no se encontraba el titular ni otra persona que pudiera brindar información. Se hace la advertencia, que dicha situación no puede presumirse como un intento de dar cumplimiento a uno de los puntos del acuerdo conciliatorio, específicamente a la entrega del crédito fiscal reclamado, en virtud que de la fecha del acta de avenimiento —10/06/2019— a la fecha de esta visita —16/07/2019— transcurrió un período mayor a las 72 horas que se establecieron en el acuerdo conciliatorio.

Advierte este Tribunal que no pudiendo comprobarse los demás puntos del acuerdo conciliatorio consistentes en: a) Enviar la visita técnica con la finalidad de monitorear y dejar el sistema en condiciones óptimas para brindar el servicio, además de cambio de cableado completo sin costo adicional —ya que en el expediente solo se consigna el reporte técnico de fecha 03/05/2019, es decir, previo al acuerdo, por tal razón no se comprueba que se haya cumplido el mismo—, b) Llamada telefónica al consumidor para efectuar cambio de paquete planteando opciones que beneficien al consumidor, sin exceder del monto que actualmente —a la fecha del acuerdo 10/06/2019— cancela, y c) La entrega efectiva del crédito fiscal reclamado por el consumidor, por no constar prueba alguna que respalde dichas actuaciones, se tendrá como un cumplimiento parcial de acuerdo conciliatorio, y así será analizado para determinar la configuración de la infracción.

**B.** No obstante lo anterior, fuera de la afirmación consignada en la denuncia, no se probó por parte del consumidor, que posterior a la visita técnica de fecha 03/05/2019 —fs. 4— la velocidad del internet haya disminuido de los 4 megas contratados por el consumidor.

Sin embargo, de la lectura del expediente y retomando el tercer argumento del licenciado , en el contrato —fs. 44 vuelto— se determinan las condiciones especiales de contratación y en el apartado denominado “*Servicio de internet residencial*”, se determina lo siguiente: “*El servicio de Internet será prestado bajo las siguientes condiciones: (...) 2) De forma continua, las veinticuatro horas del día, todos los días del año, durante la vigencia del período contratado para la prestación del servicio, a la velocidad establecida en el plan seleccionado. El CLIENTE entiende que La velocidad de navegación depende de diversos factores técnicos, tales como: características y cantidad de los equipos conectados a la red, incompatibilidad con otras tecnología o software utilizadas por el cliente, entre otros similares (...)*” se colige que desde la fecha de la visita técnica el día 03/05/2019, no se ha comprobado que la velocidad detallada en el reporte técnico haya disminuido de los 4 megas que se determinaron.

Por otro lado, tampoco se ha podido comprobar, específicamente, la proveedora no ha podido comprobar que efectivamente se dio cumplimiento a todos los puntos antes relacionados del acuerdo conciliatorio suscrito en fecha 10/06/2019 —fs. 48—, así como tampoco ha podido comprobar que se realizó la entrega del crédito fiscal reclamado por el consumidor, sin embargo, del reporte emitido por la empresa Urbano se presume que la proveedora trato de solventar dicha circunstancia en fecha 16/07/2019 —fs. 49—, no obstante, dicho documento no es suficiente para sustentar que dicha entrega fue efectuada al consumidor, en consecuencia no se puede comprobar el cumplimiento del mismo, más bien, se observa un interés de parte de la proveedora de querer realizar la entrega del crédito fiscal reclamado.

En definitiva, ninguna de las partes ha sido capaz de comprobar los alegatos planteados, particularmente en lo que concierne al incumplimiento del contrato relativo a no prestar los servicios en los términos contratados, así como tampoco se comprobó que se haya incumplido con la entrega del crédito fiscal relativo al mes de abril del año 2019, finalmente, tampoco se logró comprobar que el acuerdo conciliatorio de fecha 10/06/2019 se haya cumplido de manera satisfactoria por no obrar en el expediente administrativo ningún tipo de documento que ayude a determinarlo.

En conclusión, luego de valorar la prueba incorporada y los hechos establecidos por las partes, este Tribunal concluye que resulta imposible determinar el contenido del presunto incumplimiento contractual de la proveedora denunciada, así como el supuesto incumplimiento de no proporcionar factura física, respecto de las infracciones imputadas a la proveedora, previstas en los artículos 43 letra e) y 44 número 2 de la LPC en cuanto a: “*No prestar los servicios en los términos contratados*”, y “*No proporcionar factura digital o física, de acuerdo a lo establecido por el usuario*”, puesto que no constan acreditados y plenamente determinados, los elementos fácticos del servicio entregado que diferían manifiestamente del servicio descrito en el contrato, así como del derecho consignado en el artículo 29 letra z) de la Ley de Telecomunicaciones relativo a recibir la factura mensual de forma física.

En otras palabras, del análisis antes expuesto y con fundamento en toda la prueba documental que obra en este expediente, este Tribunal determina que en el presente caso no se comprobó un incumplimiento en la prestación del servicio de internet, ni el incumplimiento de entregar factura física por el mes de abril del año 2019, y es que, tratándose de un contrato que es fuente de obligaciones recíprocas para las partes, para reclamar la no prestación del servicio, es indispensable determinar certeramente el contenido de la obligación incumplida, es decir, en el presente caso, que la velocidad de internet contratada no se prestó por 4 megas, situación que no se logró evidenciar, además, a pesar de tener los consumidores derecho a la información, siendo parte de este el recibir factura mensual ya sea de forma física o digital de acuerdo a lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones y en la LPC, —artículos 29 letra z), 27 inciso primero, respectivamente— la única prueba con la que cuenta este colegiado es con el documento denominado “Formulario

Respuesta de Auditoria por reclamo” a folios 49 mediante el cual se colige que se realizaron las acciones para la entrega de la factura que reclamaba el consumidor, sin embargo, consta en el mismo, que no se encontraba el titular o persona que brindara información.

En esta línea argumentativa la Sala de lo Contencioso Administrativo —en adelante la SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que tienen que estar suficientemente acreditados para ser veraces.

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: *“La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”*, —el resaltado es nuestro—.

Como consecuencia del análisis de derecho desarrollado, de la valoración de la prueba documental incorporada al expediente, este Tribunal concluye que no es posible atribuir a la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., un incumplimiento de los servicios prestados, así como tampoco se puede atribuir el incumplimiento de proporcionar factura física, siendo procedente *absolver* a la proveedora denunciada de la supuesta comisión de las infracciones atribuidas, reguladas en los artículos 43 letra e) y 44 número 2 de la LPC, respecto de los hechos denunciados por el consumidor ; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

#### VIII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 24, 43 letra e), 44 número 2, 83 letras a) y b), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; artículos 139 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos; y, artículos 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Téngase* por recibido los escritos presentados por el licenciado (fs. 38 al 41 y 90), así como la documentación agregada a los mismos (fs. 42 al 80 y 91 al 99).
- b) *Desestimase* la presunta configuración de las infracciones previstas en los artículos 43 letra e) y 44 número 2 de la LPC por *“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes:*

e) *No (...) prestar los servicios en los términos contratados*” y *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: 2) (...) no proporcionar factura digital o física, de acuerdo a lo establecido por el usuario (...)”*.

c) *Absuélvase* a la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., de la supuesta comisión de las infracciones establecidas en los artículos 43 letra e) y 44 número 2 de la LPC por *No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados* y por *no proporcionar factura digital o física, de acuerdo a lo establecido por el usuario*, respecto de la denuncia presentada por el señor \_\_\_\_\_, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

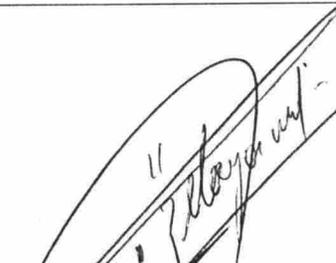
d) *Notifíquese*.

### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

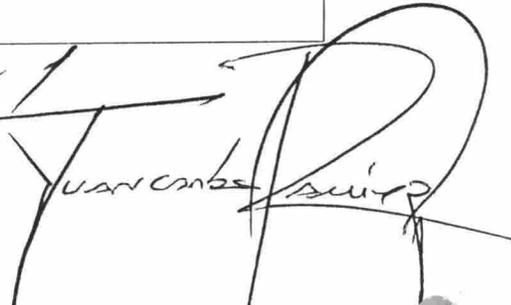
La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, según el cual: *“Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por las disposiciones de la misma.”*; en relación con el artículo 158 N° 5 del mismo cuerpo normativo, que dispone: *“La resolución por la que se decida tramitar el expediente mediante el procedimiento simplificado y la resolución que pone fin al procedimiento, no admitirán ningún recurso (...)”*.



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.**

JR/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador