

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 27/03/23 Hora: 11:50 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 984-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:		Telemovil El Salvador, S.A de C.V.	
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 22/05/19 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual manifiesta que renovó contrato de telefonía celular bajo un "Plan control", que le ofrecía los beneficios descritos en folios 3, pero es el caso que ha recibido un pésimo servicio de cobertura y de atención al cliente, cuando ha interpuesto sus reclamos, no le han subsanado su petición; así mismo no está de acuerdo con el cobro facturado, debido a que no es el monto contratado. Agrega que <i>"siempre ha sido buen cliente y le indigna que cuando pide ayuda a la proveedora, no le da solución a su caso"</i>.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, y en fecha 15/07/19 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el día 18/07/19 (fs. 50). El mencionado día, se llevó acabo la audiencia de conciliación. No obstante, en acta de resultado de conciliación, se hace constar la falta de acuerdo entre las partes (fs. 58).</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias (CSC), conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria, recibándose en este Tribunal en fecha 25/07/19.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>Consumidor solicita que: <i>"(...) la proveedora le acepte la baja definitiva del contrato por incumplimiento del mismo por mal servicio, lo que ha ocasionado un cobro por servicio no brindado en óptimas condiciones. Por lo que solicita que le entregue una constancia de cancelación o finiquito. Sobre la base de los artículos 4 literal e), 18 literal c), 43 literales e) y m) y 44 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor"</i>.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>A. Tal como consta en resolución de inicio —fs. 61-63—, se le imputó a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: <i>"Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)"</i>.</p> <p>Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), se tiene que, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones</p>			

administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada 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*” (resaltado es propio).

La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: “*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*” (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el servicio*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* en la prestación de los servicios, según los términos contratados por el consumidor, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

B. Asimismo, se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*”, en relación con la configuración de los referidos ilícitos administrativos de los artículos 18 letra c) de la LPC, por: “*efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor*”; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el artículo 47 de dicho cuerpo normativo, como consecuencia ante la comisión de las infracciones de tal gravedad.

En principio, es importante destacar que, para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos del tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente.

La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro

indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar. Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

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

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

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

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

1. 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 resolución de (fs. 61-63) se le confirió el plazo de diez días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada en fecha 11/05/22.

2. En fecha 25/05/22 se recibió escrito y anexos (fs.67-96) firmado por el licenciado actuando en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora denunciada, contestando la denuncia en sentido negativo, mencionando, en síntesis, lo siguiente:

i) Que, en relación a la infracción atribuida a su poderdante respecto a no prestar los servicios en los términos contratados, hace relación a la cláusula sexta del contrato denominada "CALIDAD, COBERTURA Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO" en donde de manera textual detalla: "*Las empresas prestaran sus servicios conforme a los niveles de calidad, parámetros y métodos establecidos en la legislación vigente y las condiciones de este contrato y/o cualquiera de sus anexos. En cualquier supuesto, el usuario reconoce especialmente que cuenta con toda la información relativa a la cobertura y calidad de los servicios prestados, especialmente a los relacionados a los servicios de telefonía, televisión por suscripción, navegación celular e internet móvil. Las empresas prestaran el servicio exclusivamente en las zonas de cobertura dentro del territorio nacional en el que el mismo este implantado, según la información de cobertura de cada servicio disponible en cualquiera de los Centros de Servicio de las empresas. El cliente entiende que los servicios móviles y los servicios de internet podrán verse afectados por condiciones estructurales, orográficas y/o atmosféricas, manipulación Inadecuada por el usuario, cantidad de usuarios conectados, o cualquier otra situación que impidan, imposibiliten o degraden su prestación en cuyo caso se actuará conforme a lo establecido en la legislación vigente., (...)*", en conclusión menciona el licenciado que el servicio de internet, el ancho de banda y la capacidad de los dispositivos, todos estos son elementos que pueden afectar la navegación, como lo establece la cláusula antes mencionada, además que el consumidor en las capturas de pantalla que presentó, no se encuentra detallado el tipo de señal y servicio contratado Telemovil (Tigo), y además que no se aprecia que los errores se deban a problemas de red, no se ha podido constatar el origen del problema denunciado y que estos errores pueden obedecer a elementos externos, como el consumo total de datos o que el cliente esté en un lugar sin cobertura de red, y que el motivo por el que no abren o descargan las paginas web, es por un error en el "DNS" es decir en el sistema del nombre del dominio, además explica la función que cumplen los DNS, por consiguiente detalla que este error es ajeno a Telemovil El Salvador. Además menciona los errores que se aprecian en las capturas de pantalla y explica cada uno de ellos, agrega además que el consumidor compró datos, por medio de una aplicación denominada "Tigo Te Presta", con esto el apoderado legal de la proveedora detalla que el consumidor se contradice, pues en la denuncia menciona que no ha recibido el servicio contratado y con la compra de datos que realizó se demuestra que no solo había adquirido los datos de su servicio, si no que adquiriría datos nuevos (Extras), agrega documentación probatoria para fortalecer dichos argumentos y finaliza manifestando que la proveedora si prestó el servicio de conformidad a los términos contratados.

ii) Que en relación a la segunda infracción atribuida a su poderdante, el apoderado legal de la proveedora menciona un postulado referente a la práctica de cobros indebidos, detalla además, que en el presente caso el consumidor menciona que no está de acuerdo con el cobro facturado, debido a que no es el monto contratado y no ha indicado concretamente cual es el servicio que se está cobrando y no se está

prestando, tampoco consta una posible gestión que el consumidor haya realizado solicitando una reversión en el pago o una queja respecto al servicio brindado, además anexa documentación a dicho escrito, en donde se justifica cada servicio facturado. Aclara el licenciado [redacted] que la documentación referente a las declaraciones de IVA, Renta y Estados Financieros solicitada en resolución de auto de inicio se encuentra agregada en el expediente con número de referencia 06-2019, por lo que solicita se tenga por evacuado este requerimiento. Finalmente detalla la prueba documental aportada al proceso y su finalidad, junto con los documentos que acreditan su intervención dentro del presente proceso.

iv) En respuesta a resolución de apertura a pruebas (fs. 97), en fecha 17/08/22 se recibió escrito y anexos (fs. 103-110), firmado por el licenciado [redacted] en donde ratifica sus argumentos y agrega documentos que ofrece como prueba, junto con su utilidad y pertenencia.

Es preciso señalar, que todos los argumentos de defensa esgrimidos por el apoderado de la proveedora, se encuentran estrechamente relacionados a la prueba documental que ha sido incorporada al expediente, de tal suerte que dichos argumentos serán analizados ampliamente en los apartados posteriores de esta misma resolución, específicamente en la valoración de la prueba y la configuración de la infracción.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”* (resaltados son propios).

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

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil 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*” (resaltados son propios).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se han configurado las infracciones consignadas tanto en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, como en el artículo 44 letra e) de la LPC, por: “*(...) Realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”.

2. En el presente procedimiento administrativo sancionatorio, se incorporó prueba documental de las partes intervinientes, de las cuales serán valoradas únicamente las pertinentes, consistentes en:

- a) Fotocopia de Contrato General de Telecomunicaciones, por medio del cual se establece la relación contractual existente entre el denunciante y la proveedora Telemovil El Salvador, S.A. de C.V., y donde se establecen las condiciones generales de contratación (fs. 3-7).
- b) Impresiones de capturas de pantalla del aparato celular del denunciante (fs. 9-12 y 23-31), en donde se detalla una “*descarga fallida*”, además se detallan mensajes donde indican que se han agotado sus megas y mensajes de bienvenida donde se han iniciado paquetes de datos.
- c) Impresión de bitácora de llamadas realizadas por el consumidor, en donde indiciariamente se demuestra que ha logrado enlazar llamadas de forma óptima (fs. 35-43).
- d) Fotocopias de comprobantes de crédito fiscal con código de cliente numero emitidos por la proveedora Telemovil El Salvador, S.A. de C.V., en donde se observa en el detalle de consumo la aplicación “*Tigo Te Presta*”, aplicación que sirve para comprar paquetes de datos de internet. Con el detalle de consumo en las facturas se logra establecer el consumo de datos posterior a los ya contratados.
- e) Constancia emitida y firmada por el señor _____ en su calidad de Jefe de Red Inalámbrica y Control de Calidad de la proveedora Telemovil El Salvador, S.A. de C.V., de fecha 24/05/22, en donde se detallan los problemas técnicos por los que la red móvil puede presentar fallas en conexión y lentitud, a consecuencia de: antigüedad del dispositivo móvil y de SIMCard, batería en mal estado, dispositivo en mal estado, aplicaciones con errores o desactualizadas, capacidad y uso de memoria del teléfono, falta de cobertura y saturación en la zona (fs. 74-75).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor, es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”; en consecuencia, de los documentos incorporados en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que, en principio, existe un vínculo contractual que une al denunciante con la proveedora, en virtud de los servicios de telecomunicaciones (fs. 3-7).

Establecida la relación contractual en virtud de un servicio de telefonía celular y las características de este, es preciso analizar si el servicio fue prestado o no, y si fue prestado, las condiciones en las que el mismo se brindó

En tal sentido se ha evidenciado que el denunciante interpuso reclamo ante la proveedora, en relación a la solicitud de baja del servicio contratado y por cobros de servicios de línea celular no brindados en óptimas condiciones por parte de la proveedora Telemovil El Salvador, S.A. de C.V., fue verificado por la empresa proveedora, y que de acuerdo a la denuncia interpuesta por el consumidor, referente a un mal servicio de telefonía celular y la documentación expuesta anteriormente, es pertinente mencionar:

1) La **relación contractual** existente entre el consumidor y la proveedora Telemovil El Salvador, S.A. de C.V., ha quedado evidenciada por medio de “*Contrato General de Telecomunicaciones y Anexos de Servicio*”, en donde se establecen las condiciones generales de contratación de las partes (fs. 3-5).

2) Respecto de la calidad del servicio, se agregó en el presente expediente capturas de pantalla del teléfono celular del denunciante (fs. 23-31), en donde aparentemente se demuestra la falta de conectividad de la señal de internet en el dispositivo del consumidor; en contraposición, la proveedora incorporó bitácora de llamadas realizadas por el consumidor (fs. 35-43), con las que pretende probar que el señor gozado del servicio contratado, además agrega fotocopias de comprobantes de créditos fiscales (fs. 44 y 45), en donde se verifica que al consumidor se le ha facturado el servicio adicional denominado “*tigo te presta*”, el cual es un mecanismo de obtención de servicios (como por ejemplo datos móviles), cuando el plan contratado de navegación se ha agotado, es decir, que para la proveedora el consumidor sí utilizó los servicios de conectividad a internet e incluso solicitó más, pues los datos contratados fueron insuficientes.

Así mismo, consta agregado al presente expediente, constancia emitida y firmada por el señor en su calidad de jefe de red inalámbrica y control de calidad de la proveedora Telemovil El Salvador, S.A. de C.V. (fs. 74-75), en donde se detallan los problemas técnicos por los que una página de internet no logra abrir o descargar imágenes o archivos, mencionando que una red móvil puede fallar en su conexión y lentitud a causa de antigüedad del dispositivo móvil y de SIMCard, batería en mal estado, dispositivo en mal estado, aplicaciones con errores o desactualizadas, capacidad y uso de memoria del teléfono, falta de cobertura y saturación en la zona; concluyendo que la recepción del servicio y

navegación de internet dependerá de factores que pueden ser imputables a los dispositivos, infraestructura, manipulación del usuario, y condiciones naturales.

Al respecto, este Tribunal concluye que no se cuenta con prueba que acredite fehacientemente la calidad del servicio de conexión a internet que la proveedora brindó al consumidor, pues de las capturas de pantalla incorporadas por el denunciante, no es posible determinar con certeza cuál era la razón específica de la no conectividad o de cuánto era el tiempo de espera. Por otra parte, las bitácoras de llamadas incorporadas por la proveedora no son la prueba idónea para acreditar la correcta prestación de los servicios, pues se trata de servicios distintos (datos móviles-llamadas por red telefónica), los cuales son brindados por medios de conexión distintos por su naturaleza técnica o tecnológica —aunque sean de la misma proveedora—, y la eficaz prestación de uno de esos servicios, no garantiza necesariamente la efectiva prestación del otro.

Aunado a lo anterior si bien el contrato General de Telecomunicaciones y Anexos de Servicios (fs. 3 y 4), en la cláusula “6. CALIDAD, COBERTURA Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO”, la proveedora establece que el cliente está informado y acepta que la proveedora Telemovil El Salvador, S.A. de C.V., prestará el servicio *exclusivamente en las zonas de cobertura dentro del territorio nacional*, en el mismo no se contempla cuáles son las zonas de no cobertura, o si varía la cobertura del servicio de red de datos móviles (internet) con la red de conexión telefónica (llamadas), a efectos de que el consumidor considerara estos aspectos al momento de la contratación, según el uso que pretendía del servicio.

En conclusión, en el caso de mérito, después de analizar toda la documentación como prueba incorporada al presente expediente, este Tribunal no cuenta con los elementos suficientes para acreditar fehacientemente un incumplimiento por parte de Telemovil, S.A. de C.V., por no prestar el servicio de conexión a internet desde el teléfono celular del consumidor conforme a lo contratado, siendo procedente *absolver* a la proveedora denunciada respecto de la supuesta comisión regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *No prestar los servicios en los términos contratados*, por los hechos denunciados por el señor

Lo anterior no impide a este Tribunal sancionador de advertir a la proveedora la necesidad de ser más específica en sus contratos respecto de las zonas de cobertura de sus servicios en el territorio nacional, haciendo la diferencia entre los servicios de conexión a internet y conexión a red de llamadas telefónicas desde dispositivos móviles, pues al tratarse de una proveedora de servicios de telefonía con infraestructura en todo el país, debe contar entre sus registros técnicos con la información suficiente para determinar las zonas de cobertura, y es pertinente certificar la presente resolución a la Dirección Jurídica de la Defensoría del Consumidor para la verificación de dichos aspectos en los contratos de adhesión que son sometidos a sus revisiones.

B. También se le imputa a la proveedora la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: “(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)”* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)”*, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierte que:

1) Mediante contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones suscrito por el consumidor y la proveedora (ya citado), el cual estipula que el consumidor acepta la obligación de pago frente a la proveedora en virtud del servicio de telefonía móvil objeto de la contratación, es decir que se ha acreditado que existe una justificación en los montos facturados, específicamente al cobro del “*plan control*”, del cual no consta prueba que no haya sido prestado según se estipulo en el apartado precedente.

2) En congruencia con lo anterior, se ha comprobado en el presente procedimiento, que la denunciada contaba con respaldo contractual para realizar el cobro en concepto de servicio facturado de telefonía móvil e internet y como se estipulo en el romano IV de la presente resolución, para que un cobro adquiera la calidad de indebido tiene, necesariamente que carecer de fundamento contractual y legal (pues únicamente el hecho de estar contenido en un contrato no le dota automáticamente de legalidad y por ello deben de concurrir ambos o al menos el último de estos elementos). Por tal motivo este Tribunal considera que no existe cobro injustificado, y tampoco consta que el consumidor se haya contactado con la proveedora solicitando la reversión del monto facturado o alguna queja desconociendo los servicios cobrados.

Por lo tanto, tomando en cuenta la prueba aportada y en razón de proporcionar certeza jurídica, se valoró la prueba ofrecida por la parte denunciante y la parte proveedora, observando que no es posible atribuirle la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, por: “*(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)”*, en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)”*, siendo procedente *absolver* a Telemovil, S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción precitada, respecto de los hechos denunciados por el señor

C. En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó *que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda*

razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

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

En ese orden de ideas, es preciso tener en cuenta que —de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 40 de la LPC— para que se considere la responsabilidad de la proveedora por la comisión de una infracción es necesario que su conducta u omisión que constituye los ilícitos administrativos haya sido realizada con dolo o culpa. Y siendo que, de la documentación agregada al expediente, no es posible determinar con certeza ningún grado de responsabilidad de la proveedora denunciada respecto de las dos infracciones que se le atribúan, y conforme al análisis expuesto en la presente resolución se *absuelve* a la proveedora Telemovil El Salvador. S.A de C.V., de los referidos ilícitos administrativos, y por tal motivo no es posible pronunciarse de la reposición alterada con fundamento en el artículo 83 letra c) de la LPC.

VIII. DECISIÓN

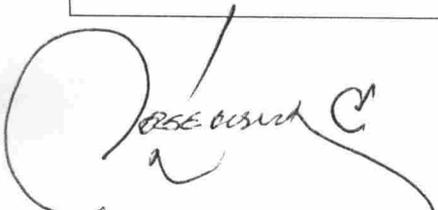
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 33, 34, 43 letra e), 4 letra e), 24, 44 e), 18 e), 46, 47, 49, 83 letra b), 143 c), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase* por recibido el escrito y anexos presentado por el licenciado (fs. 103-110).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de las infracciones previstas en los artículo 43 letra e) de la LPC, por: *No(...)*prestar los servicios en los términos contratados, relacionada con los artículos 4 letra e) y 24 de la misma normativa, y por la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, por: *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*, relacionada con el artículo 18 letra c) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor según el análisis expuesto en el romano VII de la
presente resolución.

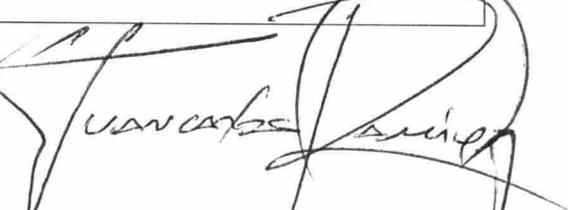
- c) *Absuélvase* a la proveedora Telemovil El Salvador, S.A. de C.V., por la comisión de las infracciones establecidas en los artículos 43 letra e) de la LPC, por: *No(...) prestar los servicios en los términos contratados*, relacionada con los artículos 4 letra e) y 24 de la misma normativa, y artículo 44 letra e) de la LPC, por: *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*, relacionada con el artículo 18 letra c) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor _____, según el análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución.
- d) *Certifíquese* la presente resolución a la Dirección Jurídica de la Defensoría del Consumidor para los efectos legales pertinentes según análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución.
- e) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	

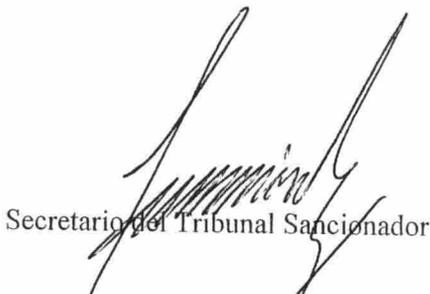

 José Leoisick Castro
 Presidente


 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.

EV/MP


 Secretario del Tribunal Sancionador