

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 06/06/2023 Hora: 13:12 p.m. Lugar: San Salvador	Referencia: 93-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 14/11/2019, el consumidor interpuso su denuncia (fs.1) en la cual expuso que: <i>"no estar de acuerdo con el incumplimiento de contrato por parte del proveedor, en el caso que adquirió un servicio de televisión por suscripción, desde el día 06/10/2018, por un plazo de 18 meses, por cuotas mensuales de \$25.90 dólares, es el caso que el proveedor le está realizando un cobro indebido o cobro superior al contratado, para la facturación del servicio del mes de octubre, le están cobrando la cantidad de \$55.50 dólares aproximadamente, le llamaron y le dieron esa cantidad y se pregunta porque le están cobrando en concepto de asistencia técnica, si en ningún momento ha solicitado asistencia, ni ha tenido problemas en el servicio, además el servicio se lo interrumpirían parcialmente presentando en la pantalla de ponerse al día con la cuenta y luego se lo suspendieron totalmente desde el 12/11/2019, por eso es su descontento."</i> (sic).</p> <p>En virtud de lo anterior, se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, sin embargo, según consta en acta de fs. 63, las partes no lograron solucionar el conflicto en esa instancia, por falta de acuerdo en audiencia conciliatoria del 06/10/2020 (fs. 63); por lo cual, se remitió el presente expediente certificado a las oficinas de este Tribunal en fecha 08/02/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>El consumidor solicitó a la proveedora, que: <i>" (...) le anulen el cobro en concepto de asistencia Sky y solamente le cobren la cuota establecida en el contrato y continuar el contrato con la misma cuota pactada y de continuar con el servicio para la próxima facturación un prorrateo de los días que este no esté recibiendo el servicio o en su defecto la baja del servicio sin penalidad alguna"</i>(sic).</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 66 al 67—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave 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 atribuida, se tiene que, 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) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: <i>"No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"</i> (resaltado es nuestro). 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</p>			

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 la supuesta infractora, 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.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, la proveedora ejerció su derecho de defensa, mostrándose parte por medio de escrito y documentación anexa presentado el día 04/10/2022 por su apoderado legal, el licenciado] _____ mediante el cual expuso:

a) Que, en virtud de los hechos denunciados, el consumidor adquirió un contrato, el cual tiene dos formas de pago/ facturación: el pago oportuno y el precio de lista. Señala que el pago oportuno es un beneficio que se les concede a los consumidores siempre que ellos cancelen dentro del periodo que se pactó desde un inicio, por lo que se hace un descuento para premiar la puntualidad de los pagos, en este caso, el monto a pagar con precio oportuno el 7 de cada mes era de \$25.90. Por otra parte, el precio de lista es el monto que debe pagar el consumidor siempre que cancele después de su fecha de facturación, en ese contrato se pactó que el precio de la lista sería por el monto de \$29.90. Hace énfasis en que estas dos modalidades se encuentran plasmadas y explicadas en el contrato suscrito por el consumidor, estableciendo en el mismo que al firmarlo él comprendió y aceptó los términos y condiciones en el establecidos, como los cargos de instalación del servicio.

b) En virtud de lo antes señalado, hace referencia al estado de cuenta, el cual considera que es útil y pertinente en vista que con el mismo se constata que el consumidor no realiza sus pagos en el tiempo y forma que se acordó en su contrato, razón por la cual la señal le fue suspendida, y se debió a la falta de pago, no por fallas o interrupciones en la prestación del servicio; asimismo, menciona que el 17/12/2020 se llegó a un acuerdo con el consumidor el cual consistió en: *"dar por terminada la relación contractual con un pago del consumidor de \$152.15, correspondiente al 70% de la penalización por cancelación anticipada, los cuales deberá pagar a más tardar el 10 de enero del 2020 y el equipo permanecerá en su domicilio sin ninguna responsabilidad de las partes, III- Lo anterior, en razón que al día de hoy (16-12-2019), la cuenta está suspendida por falta de pago, le restan 5 meses de plazo y tiene un saldo pendiente de \$77.86, en el caso de que el consumidor no asistió a la audiencia ambas partes determinaron vía telefónica que si se continuará con la relación contractual previo al pago de*

\$54.50, IV- Lo anterior corroboró con el consumidor por medio del _____ expresó que en efecto ya habían llegado al acuerdo de hecho ya canceló los \$54.50 dólares el día de ayer y que está a la espera de las gestiones que realice la apoderada del proveedor para que gestione la reconexión del servicio objeto del reclamo, y que el contrato continuará por los últimos 5 meses que falta para vencer, V- Por lo que una vez resuelto el presente caso, es procedente archivar estas diligencias, no obstante nos quedamos dándole seguimiento para verificar su cumplimiento para el día 10-01-2020. (_____)", y con base en el referido acuerdo, menciona que el consumidor está comprometido con SKY, y el pago que él pudo haber realizado en su oportunidad fue exclusivamente para ponerla al día la cuenta y realizarle la reconexión, tal como lo establece el avenimiento.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. 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 artículo 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*" (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 ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

B. En el presente procedimiento administrativo sancionatorio se incorporó prueba documental, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Fotocopia de contrato de prestación de servicios a nombre del consumidor (fs. 3 al 12 y 78 al 88).
- b) Estado de cuenta número a nombre del suscriptor i del mes de septiembre del 2020 a agosto del 2021 (fs. 49 al 50 y 89 al 91).

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 existe un vínculo contractual que une al denunciante con la proveedora, en virtud de los servicios de telefonía denominados "SKY FAMILIAR" (fs. 3 y 78). Establecido lo anterior, es preciso analizar si el servicio fue prestado o no, y si fue prestado, las condiciones en las que el mismo se brindó.

En primer lugar, es conveniente delimitar que el objeto de conocimiento del presente procedimiento gira en torno al supuesto cobro adicional en concepto de "Asistencia Sky", por lo cual el consumidor solicita que solamente le cobren la cuota establecida en el contrato por el valor de \$25.90 y continuar el contrato con la misma cuota pactada y de continuar con el servicio para la próxima facturación un prorrateo de los días que no esté recibiendo el servicio o en su defecto la baja del servicio sin penalidad alguna.

Establecido lo anterior, resulta pertinente analizar el contrato de prestación de servicios, mediante el cual el consumidor pactó el servicio denominado "SKY FAMILIAR", estando de acuerdo con los términos establecidos por la proveedora. Mediante el referido instrumento se estableció en la carátula del contrato (fs. 78), en el apartado denominado "CARACTERÍSTICAS DEL PAQUETE ELEGIDO", el cobro denominado como "Asistencia Sky", el cual tiene un costo de \$24.00, cantidad que según el anexo denominado "SKY CENTROAMÉRICA CHECK LIST TRADICIONALES" (fs. 87), en el numeral 5, se establece que el consumidor, cada año de servicio con Sky, deberá pagar \$24.00 dólares, en concepto de "Asistencia Sky", el cual estará dividido en 4 pagos mensuales de \$6.00 dólares adicionales a la programación, los cuales, efectivamente se ven reflejados en los estados de cuenta correspondientes a los meses de septiembre a diciembre (fs. 89 al 91). En virtud de lo anterior, se puede afirmar que el consumidor tenía conocimiento de este cargo adicional a su servicio, pues el mismo se encuentra estipulado tanto en la carátula del contrato, como en las cláusulas 4 del fs. 79, y cláusula QUINTA del fs. 81, ambas del referido contrato de prestación de servicios, asimismo, en el anexo de fs. 87, se explica a detalle la modalidad de pago en tiempo y forma del referido servicio, términos que fueron aceptados expresamente por el consumidor al momento de firmar el contrato, por lo cual, se puede deducir que no se acreditaron cobros adicionales a los estipulados contractualmente.

En ese sentido, respecto a la solicitud del consumidor de pagar únicamente el monto de la cuota establecida en el contrato, se debe aclarar que según lo estipulado en el documento denominado "SKY CENTROAMÉRICA CHECK LIST TRADICIONALES", en el numeral 10 (fs. 87), se señala que por el paquete SKY FAMILIAR, el consumidor cancelará mensualmente (durante 18 meses) la cantidad de \$29.90 dólares; sin embargo, dentro del contrato se le ofrece un beneficio al consumidor denominado "Pago Oportuno" (numeral 2 fs. 79), el cual consiste

en que, únicamente, si el consumidor o cliente realiza el pago de su mensualidad dentro de los 12 días del mes en que se factura, Sky le aplicaría un precio especial a su facturación (\$25.90), de lo contrario el cliente cancelaría el precio de lista que le corresponda, es decir \$29.90.

En conclusión y con fundamento en la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo, este Tribunal Sancionador tiene por acreditado que el **servicio contratado por el consumidor** fue brindado en los términos pactados en el contrato (fs. 78-88), respetando las condiciones relativas al servicio y los costos del mismo, descartando el incumplimiento atribuido a la proveedora respecto a los montos cobrados, pues los mismos cuentan con asidero contractual, lo que desvirtúa los hechos denunciados por el consumidor

En esta línea argumentativa, 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 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 inculcado 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 consecuencia, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitadas, es procedente *absolver* a la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por el señor

VIII. DECISION

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra e), 24, 43 letra e), 83 letra b), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por la proveedora denunciada a través de su apoderado , y documentación anexa (fs. 71-91).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *“No (...) prestar los servicios en los términos contratados”*, en relación al artículo 4 letra e) y 24 de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor .
- c) *Absuélvase* a la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *“No (...) prestar los servicios en los*

términos contratados", en relación a la denuncia presentada por el señor .
conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.

d) *Notifíquese.*

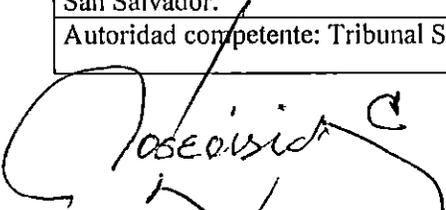
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

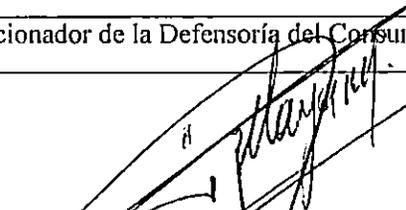
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.

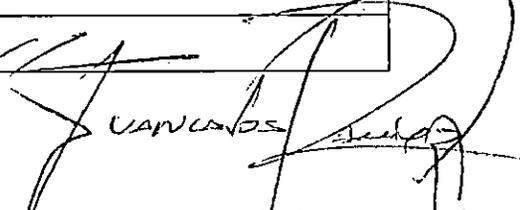
Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

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

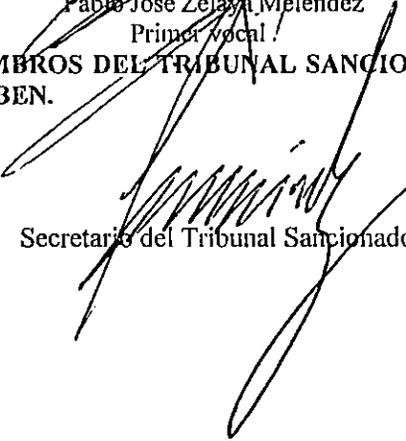

José Leoisick Castro
Presidente


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.

PR/ym


Secretario del Tribunal Sancionador