

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 28/09/2023 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 128-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:		SKY EL SALVADOR, S.A. de C.V.	
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 03/01/2022, la consumidora interpuso su denuncia —folios 1 y 2—, en la cual expuso: <i>"Reclama el mal servicio que le está brindando el proveedor, ya que el 29/08/2020 contrató servicio de televisión por suscripción, con un plazo mínimo de permanencia de 18 meses, para cancelar una cuota mensual de \$25.90, el cual está instalado en [redacted] pero por motivo de trasladarse de residencia, el 26/12/2021 solicito el traslado a [redacted] (...), la respuesta fue que procederían a hacerlo a su nueva dirección, el 29 de diciembre le llamaron para informarle que ese día llegarían a realizar el traslado a la 1:00 p.m., pero no llegaron, luego le enviaron un mensaje de texto que consigna: Cancelaremos la orden; por lo que se siente en descontento debido a que no está recibiendo el servicio porque proveedor no cumplió con el traslado, por lo que acude a Defensoría del Consumidor a interponer el reclamo. Cabe mencionar que expresa consumidora que este día 03/01/2022 ha cancelado la factura que vence el 08/01/2022, además que el pagare es por \$370.00".</i></p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que la proveedora denunciada y la denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que luego de la celebración de una audiencia conciliatoria, se hizo constar en acta la falta de acuerdo entre los intervinientes (f. 46).</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias oficina Regional de Oriente, conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente desde aquella dependencia a esta sede. Posteriormente, este Tribunal Sancionador inició el presente procedimiento administrativo sancionador mediante resolución de las ocho horas con dieciséis minutos del día 26/04/2023 (fs. 49 al 50).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
La consumidora solicita: <i>"(...) que el proveedor proceda a dar de baja el servicio y por consecuencia la cancelación del contrato sin pago de penalidad por razones antes mencionadas".</i>			

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de inicio —folios 49 y 50—, 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: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...).*”

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: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*” (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 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.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, la proveedora evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio, el cual se le notificó el día 25/05/2023, y ejerció su derecho de defensa, mostrándose parte por medio de escrito presentado por su apoderado legal (fs. 53 y 54), contestando en sentido negativo la audiencia conferida en resolución de inicio y agregando prueba documental. En resolución de folios 59 se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación

de la resolución, dentro del cual ambos sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, resolución que fue notificada a la proveedora, en fecha 13/07/23, y posteriormente la proveedora ejerció su derecho de defensa, por medio de escrito y anexos (fs. 62-67).

En los referidos escritos, argumentó que la consumidora efectivamente contrató en fecha 30/08/2020, un paquete de programación familiar y renta de un equipo, dicho servicio se facturaba el 22 de cada mes, debiendo cancelar por mes vencido o servicio otorgado, es decir que la consumidora goza del mes de servicio y luego de ese mes debe pagar el servicio recibido, siendo el mismo por un plazo indefinido y con una permanencia mínima de 18 meses de servicio, debiendo cancelar según contrato la cantidad de \$29.90 dólares (precio de lista), o en caso de cancelar anticipadamente, la cantidad de \$25.90 dólares (pago oportuno), tal como se muestra en el contrato.

Por otra parte explica el apoderado de la proveedora sobre el pago oportuno, el cual es un beneficio que se les concede a los consumidores siempre que ellos paguen dentro del periodo que se pactó desde un inicio, por lo que se hace un descuento para premiar la puntualidad en sus pagos, en este caso, el monto a pagar con precio oportuno el 16 de cada mes era de \$25.90 dólares. Y por otra parte manifiesta el apoderado de la proveedora que siempre que se cancele después de la fecha de facturación, en este contrato se pactó que el precio de lista sería por el monto de \$29.90 dólares, y que estas dos modalidades se encuentran plasmadas y explicadas en el contrato suscrito entre su poderdante y el consumidor.

En sus intervenciones el apoderado de la proveedora denunciada considera oportuno hacer referencia al estado de cuenta, el cual es útil y pertinente en vista que con el mismo se constata que la consumidora no realiza sus pagos en el tiempo y forma en que se acordó en su contrato; razón por la cual no se le puede aplicar el beneficio de pago oportuno ya que le corresponde pagar el precio de lista. Por otro lado, menciona que pese a que la consumidora indicó haber realizado “llamadas para gestionar cambio de domicilio”, en su sistema no cuenta con registro de llamadas con la solicitud de “cambio de domicilio”, como tampoco se cuenta con un número de gestión al respecto, en el cual se refleje que efectivamente la señora [redacted] solicitó el cambio de domicilio

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por el apoderado de la proveedora, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores de esta misma resolución.

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 nuestros).

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 nuestros).

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 por parte de los intervinientes, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Fotocopia de contrato número 211100599, suscrito entre la proveedora denunciada y la consumidora (fs. 4-11), con el que se acredita la relación contractual en virtud de servicios de señales de televisión vía satélite.
- b) Fotocopia de pagaré sin protesto a favor de la proveedora (fs. 12), que sustenta la obligación de pago de la consumidora en virtud del contrato celebrado.
- c) Copia confrontada de recibo de pago de fecha 03/01/2022 (fs. 13), que acredita el monto y la fecha en que se realizó ese pago por parte de la consumidora.
- d) Fotocopia de estado de cuenta número _____, emitido por la proveedora respecto de la cuenta de la consumidora desde el mes de agosto de 2020 hasta el mes de mayo 2022 (fs. 64 y 67), con el que se acredita el patrón de conducta de pago de la consumidora.
- e) Impresión de captura de pantalla, del registro de llamadas realizado por la consumidora a la proveedora (f. 22).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por la consumidora, 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 a la denunciante con la proveedora, en virtud de los servicios de señal de televisión vía satélite (fs. 4-11).

Establecida la relación contractual en virtud de un servicio de señales de televisión 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, del dicho de la consumidora ha quedado evidenciado que la proveedora ha brindado dicho servicio, hasta antes de la solicitud del traslado de la cuenta a otro inmueble, pues al no realizarse el traslado, lógicamente el servicio no podía ser brindado en el nuevo domicilio porque no se había realizado la respectiva instalación física del equipo necesario para conectarse a la señal de televisión vía satelital. Es decir, que el núcleo de la controversia es, de lo expuesto por la consumidora, que la proveedora ya no prestó el servicio en el nuevo domicilio, pese a que ella solicitó el traslado a la proveedora. Ante ello, consta en el expediente, que una apoderada de la proveedora expone mediante correo electrónico que hay únicamente 2 números telefónicos oficiales de la proveedora (f. 20 vuelto), y al cotejar esos números con la impresión del registro de llamadas realizado por la consumidora (f. 22), se acredita que el número telefónico al que llamó la denunciante sí es uno de los canales oficiales de la denunciada. Sin embargo, es preciso hacer notar

la duración de las llamadas realizadas en fecha 26/12/2021, la primera por 17 segundos y la segunda por 27 segundos, tiempos que aparentemente serían insuficientes para poder exponer la solicitud de traslado, haber proporcionado datos de la cuenta y la nueva dirección de domicilio. Aunado a lo anterior, no consta en el presente expediente, un número de gestión que la consumidora aportara al presente procedimiento, que le haya sido proporcionado por la denunciada al momento de registrar su solicitud, que fundamentara su dicho de haber solicitado el traslado del servicio contratado.

En concordancia con lo anterior, en el presente caso, la prueba incorporada al expediente es insuficiente para determinar con plena certeza la solicitud de traslado del servicio contratado por parte de la consumidora, y que la conducta de la proveedora pueda encajarse en un incumplimiento, de tal suerte que no es posible atribuirle a la denunciada una conducta de incumplimiento en la prestación de los servicios contratados, por lo que es procedente *absolver* a SKY EL SALVADOR, S.A. de C.V., de la supuesta comisión de la infracción atribuida.

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 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).

Es menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar un incumplimiento contractual por parte de la proveedora, siendo procedente *absolver* a 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 la señora _____ razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

B. No obstante la conclusión del análisis expuesto en el apartado precedente, es importante señalar que en los contratos de adhesión utilizados por la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. para la comercialización de sus servicios, no se contempla en ninguna de sus cláusulas, el procedimiento a seguir ante una solicitud de traslado de la instalación física de los equipos necesarios para la prestación del servicio, a un domicilio nuevo, de tal manera que al consumidor no le quede duda alguna de cómo tiene que reportarlo, conforme a las disposiciones de la LPC, por lo que resulta 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.

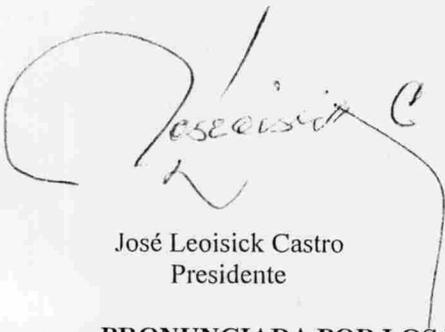
VIII. DECISION

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 letras b) y c), 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:

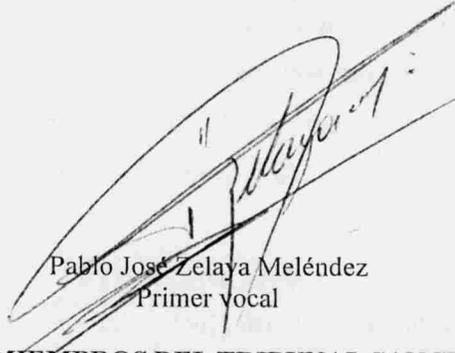
- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por la proveedora denunciada a través de su apoderado así como la documentación anexa con el mismo (fs. 62-67).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación al artículo 4 letra e) y 24 de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por la señora _____, conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.
- 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 la señora _____, conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.
- d) *Certifíquese* la presente resolución, a la Dirección Jurídica de la Defensoría del Consumidor, con fundamento en lo expuesto en el romano VII letra B. de la presente resolución.
- e) *Hágase del conocimiento* de los intervinientes que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución

admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

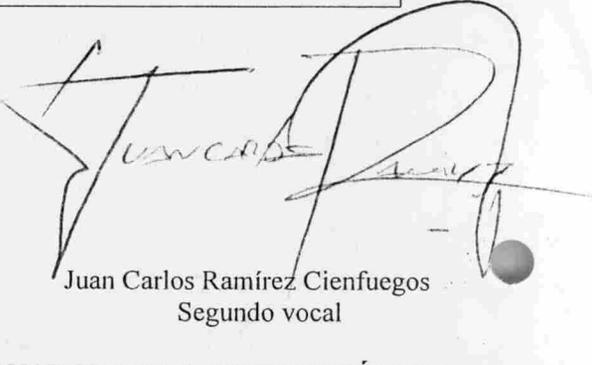
f) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



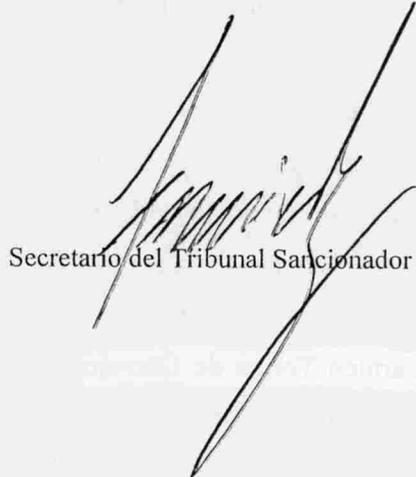
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

LM/MP



Secretario del Tribunal Sancionador