

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 28/09/2023 Hora: 12:06 p. m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 132-2022</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:		SKY EL SALVADOR, S.A. de C.V.	
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 13/10/2021, el consumidor interpuso su denuncia —folio 1—, en la cual expuso: <i>“que tiene un contrato con el proveedor sobre un servicio de Televisión por suscripción, pero en el mes de mayo del 2020, a raíz de una fuerte tormenta, sufrió daños la antena perdió toda señal o conexión de dicho servicio, lo cual fue reportado en su momento y el proveedor no acudió a restablecer el servicio, no obstante, las llamadas de cobro continuaron su curso normal sin tener tal servicio. Y el contrato en comento venció en abril del 2021, razón por lo cual solicita que esta defensoría intervenga en su caso, para que el proveedor brinde la Baja del Servicio sin cobros ni penalidades, por no haber gozado del servicio contratado desde mayo del 2020 a la fecha”</i> (sic).</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 el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que luego de la celebración de dos audiencias conciliatorias, se hizo constar en acta la falta de acuerdo entre los intervinientes (fs. 26 y 27).</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias oficina Regional de Occidente, 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 diecinueve minutos del día 07/03/2023 (fs. 30 y 31).</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
El consumidor solicita: <i>“que el proveedor le brinde la Baja del Servicio sin cobro de penalidades, por el incumplimiento de contrato, por no haberse brindado éste, no obstante de haberse reportado el mal servicio en tiempo y forma”</i> .			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</b>			
Tal como consta en resolución de inicio —folios 30 y 31—, 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 20/04/2023, y ejerció su derecho de defensa, mostrándose parte por medio de escrito presentado por su apoderado legal (fs. 34 y 35), contestando en sentido negativo la audiencia conferida en resolución de inicio y agregando prueba documental. En resolución de folios 41 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 13/07/2023, y posteriormente la proveedora ejerció su derecho de defensa, por medio de escrito y anexos (fs. 44-55).

En los referidos escritos, argumentó que el consumidor efectivamente contrató en fecha 22/04/2020, 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 el consumidor 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 22 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 el consumidor 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, y por esta misma razón, la señal le fue suspendida en tres ocasiones el 24/06/2020, 24/04/2021 y el 24/07/2021. Todas las suspensiones se debieron a la falta de pago; asimismo su último pago lo realizó el 15/06/2020 por un monto de \$28.00 dólares, cantidad que no cubrió la totalidad del adeudo y su cuota mensual.

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 211095158, suscrito entre la proveedora denunciada y el consumidor (fs. 3-8), 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. 50), que sustenta la obligación de pago del consumidor en virtud del contrato celebrado.
- c) Fotocopia de estado de cuenta número \_\_\_\_\_ por la proveedora respecto de la cuenta del consumidor (fs. 52 al 55), con el que se acredita el patrón de conducta de pago del consumidor.

#### VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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 señal de televisión vía satélite (fs. 3-8).

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 del consumidor y de lo expuesto por el apoderado de la proveedora, ha quedado acreditado para este Tribunal que el consumidor suscribió un servicio de señales de televisión, pero que el mismo le fue suspendido, lo anterior de conformidad a lo dispuesto en el artículo 314 numeral primero del CPCM, que dispone respecto de la excepción de la prueba *“No requieren ser probados: 1° Los hechos admitidos o estipulados por las partes”*. Ante ello, la proveedora expuso que fueron 3 suspensiones del servicio durante la vigencia del contrato (24/06/2020, 24/04/2021 y 24/07/2021), y que ello se debió ante las irregularidades en el pago por parte del consumidor, lo que comprueba mediante estados de cuenta (fs. 52 al 55), en los que se reflejan meses de incumplimiento de pago y otros de pagos incompletos (desde junio de 2020 hasta julio de 2023); dicho estado de cuenta no fue controvertido por el denunciante con prueba idónea que acreditara sus efectivos pagos en tiempo, como pudo ser los comprobantes de dichos pagos.

Es decir, que el servicio contratado sí fue suspendido, pero que esta suspensión fue como consecuencia de los incumplimientos de pago por parte del consumidor, hecho que se ha comprobado con la prueba antes citada. Aunado a lo anterior, la conducta de la proveedora de

suspender el servicio de señal de televisión por satélite como consecuencia de las irregularidades en los pagos efectuados por el consumidor, tiene su fundamento en el contrato origen de la relación jurídica entre el denunciante y la denunciada, pues en la cláusula “**TERCERA.- CONTRAPRESTACIÓN**”, dicho contrato establece: *“en caso que no se reciba el pago mencionado o el pago de cualquier otra cantidad establecida en este contrato dentro de los 60 días posteriores a la prestación del servicio “SKY2, podrá (...) suspender el servicio al SUScriptor...”*, lo que indica que el consumidor sí estaba informado que la consecuencia, ante el incumplimiento de pago, era la suspensión del servicio contratado.

En conclusión y con fundamento en toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, este Tribunal Sancionador tiene por acreditado, que el servicio de señal de televisión vía satélite fue brindado al consumidor desde el día 22/04/2020, conforme a las características contratadas, pero que el mismo fue suspendido como consecuencia de las irregularidades en sus pagos, hecho que no fue controvertido por el denunciante, y que era de su conocimiento según las cláusulas contractuales que debía cumplir con sus pagos en la fecha estipulada (cada 27 de mes) y por el monto pactado (\$25.90 dólares); de tal modo, que en el presente caso se ha evidenciado un incumplimiento en relación al pago no efectuado a tiempo por parte del consumidor.

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).

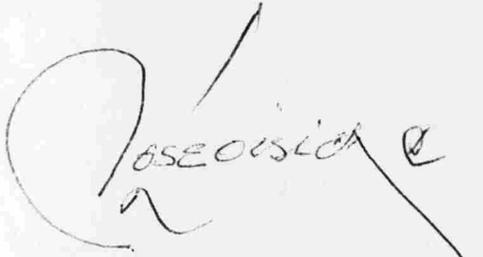
Es entonces que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar un incumplimiento contractual por parte de la proveedora, siendo procedente *absolver* a SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_, razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

#### VIII. DECISION

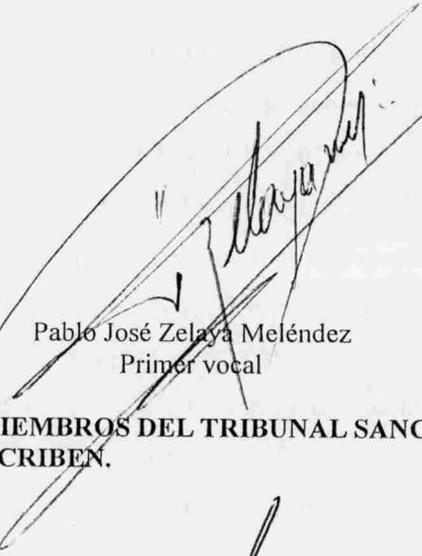
Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra e., 24, 43 letra e), 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal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

- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por la proveedora denunciada a través de su apoderado, así como la documentación anexa al 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 el señor \_\_\_\_\_, 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 el señor \_\_\_\_\_, conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.
- d) *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.

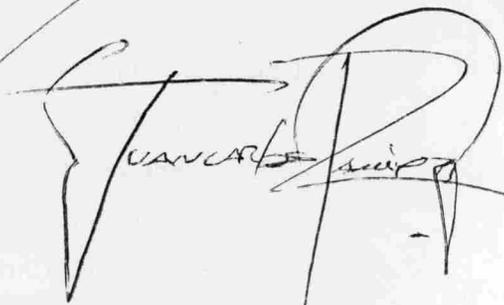
e) Notifíquese.



José Leisick Castro  
Presidente



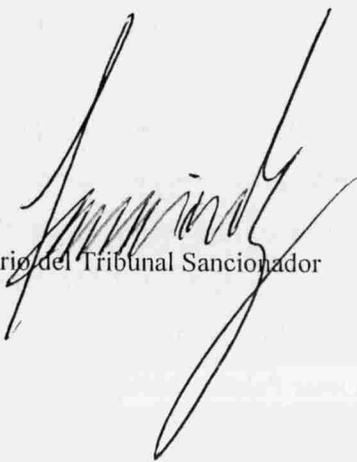
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



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