

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 10/10/23 Hora: 10:43 a. m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1510-2021</b>
--	---------------------------------	---	----------------------------------

**RESOLUCIÓN FINAL**

**I. INTERVINIENTES**

Denunciante:

Proveedora denunciada: EDITORIAL OCEANO DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

**II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES**

En fecha 22/06/21, la consumidora interpuso su denuncia —folio 1—, en la cual expuso que adquirió un contrato número TM121257, por un precio de \$415.00 dólares, consistente en un paquete denominado "Join English", pagando mensualmente la cantidad de \$25.00 dólares y quedando pendiente la cantidad de \$375.00 dólares al momento de la contratación. Dicho servicio, en su publicidad informaba que podría ser utilizado en computadora y tablet, no obstante, la consumidora manifiesta que no pudo utilizar el servicio porque en su tablet no cargaba el programa, y al reportarlo a la proveedora le informó que solo en computadora podría ser utilizado el servicio, por ello decidió informarle que no lo seguiría utilizando ya que le habían prometido algo que no cumplieron. Posteriormente, recibió gestiones de cobro por el monto de \$1,105.00 dólares en virtud de la contratación antes referida.

En fecha 22/06/22, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la proveedora, por medio de correo electrónico la denuncia interpuesta en su contra (fs. 14 al 20), y en fecha 26/08/2021, la consumidora ratificó su denuncia en el CSC contra la proveedora Editorial Océano de El Salvador, S.A. de C.V. (f.21).

El día 01/09/2021, la señora \_\_\_\_\_, empleada de la proveedora denunciada, respondió por medio de correo electrónico al avenimiento realizado por personal de la Defensoría del Consumidor, expuso que habían tratado de llegar a un acuerdo con la consumidora, lo cual no se logró, y que la consumidora nunca mencionó que tuvo problemas con la plataforma, simplemente dejó de contestar las llamadas realizadas por la proveedora.

El día 03/09/21 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el día 07/09/21 (f. 26). No obstante, en acta de resultado de conciliación, se hace constar la suspensión de dicha audiencia por incomparecencia de la parte proveedora (f. 29).

En fecha 07/09/21 la consumidora, por medio de escrito manifestó su deseo de renunciar a los medios alternos de solución de conflictos (f. 30), en ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 literal a) de la Ley de Protección al

Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionador mediante resolución de las diez horas con cuarenta y tres minutos del día 17/01/2023 (fs. 37-39).

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR

*“Solicita la consumidora que se dé por terminado el contrato ya que nunca pudo utilizar el servicio por la publicidad engañosa que le ofrecieron en el folleto que le entregaron, y así se extinga la obligación de la cual le están generando cobros. Base legal Artículos 4 literal e) 43 literal e), 44 literal e) y 18 literal c) Ley de Protección al Consumidor. Artículo 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos”.*

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

Tal como consta en resolución de inicio —folios 37 al 39—, 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 un catálogo 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 el artículo 144 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora Editorial Océano de El Salvador, S.A. de C.V., pues en resolución de inicio de folios 37 al 39, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada por medio de correo electrónico en fecha 27/01/2023, según consta a folio 49. Asimismo, en fecha 04/07/2023 (folio 50) se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento, el cual también fue notificado por medio de correo electrónico en fecha 12/07/2023 (folio 59); sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas por parte de la proveedora, en ninguna de las referidas etapas.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la denunciada con base en la prueba que consta en el expediente de mérito, puesto que la misma no compareció a ejercer su derecho de defensa, pese habersele otorgado la oportunidad legal para hacerlo dentro del presente procedimiento administrativo sancionador.

#### 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 Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante 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 por parte de los intervinientes, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

1. Fotocopia confrontada de “CONTRATO ES”, N° TM121257, emitido por la proveedora, en donde se establece un pago total de \$415.00 dólares, además al reverso se detallan las condiciones del contrato (f. 8 frente y vuelto), y sus anexos informativos (fs. 4, 5 y 12).
2. Fotocopia confrontada de comprobante de entrega de material y pago de prima, y se detalla plan de pagos suscrito por la consumidora (f.11).
3. Impresiones de “AGENDA DE CONTRATOS”, emitido por la proveedora, y en donde se detallan todas las interacciones entre la proveedora y la señora [REDACTED]

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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 un paquete de clases de inglés, denominado "Join English", el cual la consumidora adquirió por el precio pactado de \$415.00 dólares. 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 tal sentido, se ha evidenciado que la denunciante interpuso reclamo en el CSC contra la proveedora por la mala calidad del servicio; solicitando que se dé por terminado el contrato, debido a que, según manifestó, el programa informático de la proveedora no pudo ser utilizado en su tablet, porque dicho dispositivo no cargaba el programa, pero que al informar a la proveedora lo sucedido, le responden que sólo en computadora podría ser utilizado, por lo que decide no usarlo más. No obstante lo mencionado anteriormente, y con la documentación presentada, queda demostrado que la proveedora sí prestó sus servicios ofrecidos tal como los anunció en su publicidad, constando en primer lugar que en la documentación que fue brindada a la consumidora, destaca que para descargar e instalar el programa se deberá seguir un determinado procedimiento ahí descrito: "*Paso 5: hacer clic en el botón de descarga para descargar el instalador de la aplicación en la computadora personal, la computadora portátil o la tableta (el programa identifica automáticamente el sistema operativo desde el que se realiza la descarga)*" (f. 4).

Por otra parte, al verificar al reverso del contrato de folio 8, se acredita que, al tratarse de material didáctico adquirido por la consumidora para el goce de los servicios de aprendizaje de idioma extranjero, la proveedora ofrecía asistencia técnica para garantizar su correcto uso: "*11. En caso de adquirir nuestro material didáctico TEAM, adicionalmente, le Empresa brindará al Cliente o al beneficiario un máximo de 12 meses de guía de asistencia y soporte compuesta por un máximo de cuatro horas por semana como apoyo de desarrollo al material adquirido en el presente contrato*", con ello se comprueba que la consumidora tenía el beneficio de solicitar asistencia técnica a la proveedora, para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma informática necesaria para el uso del servicio contratado. Así también en las hojas informativas anexas al contrato incorporadas por la consumidora, se observan las instrucciones a seguir, paso por paso para la instalación del programa informático en el dispositivo electrónico y que éstas también podían ser consultadas en línea: "*Todas las instrucciones detalladas para la descarga, instalación y ejecución de JOIN ENGLISH se encuentran en* \_\_\_\_\_ (f. 4), además en el mismo documento se establecen los canales de contacto para asistencia: "*De la misma forma, puede ponerse en contacto con nosotros a través del correo electrónico* \_\_\_\_\_ *ante cualquier duda o consulta*".

Es decir que, en el presente caso, se ha acreditado que la proveedora le brindó a la consumidora al momento de la contratación, las instrucciones para el uso de la plataforma informática, y además le dio opciones de asistencia técnica para garantizar el uso en óptimas condiciones de dicho programa y asegurar así que la consumidora podría hacer uso del servicio contratado. En contraposición a ello, la consumidora alegó que nunca pudo utilizar el servicio en el dispositivo electrónico que ella tenía, pero no consta que la denunciante haya notificado a la proveedora por alguno de los canales oficiales de comunicación (que le fueron informados al momento de la contratación), de los problemas que supuestamente presentaba con las herramientas digitales, tampoco que haya solicitado la asistencia técnica que la proveedora ofreció junto con los servicios adquiridos, sólo consta que la consumidora consultó si podía *cancelar la cuenta de la plataforma* pero no expuso los motivos (f. 23 vuelto), por el contrario se advierte una renuencia de comunicación de parte de la consumidora en la bitácora de contacto que presentó como prueba la denunciada (fs. 23 y 24). Lo anterior, podía haberse probado de parte de la consumidora, por ejemplo, mediante la impresión de un correo electrónico en el que informara a la cuenta de contacto [REDACTED] los problemas que presentaba con la plataforma digital de la proveedora, pero que una prueba de tales características no consta en el expediente de mérito.

Con respecto a los cobros realizados por la proveedora a la consumidora, los cuales ascienden a \$1,105.00 dólares, es pertinente mencionar que según lo mencionado en su denuncia, y documentos agregados a este expediente, se ha demostrado que la señora [REDACTED] luego de informar a la proveedora que no seguirá utilizando el producto adquirido, dejó de pagar el servicio contratado, por lo cual el monto adeudado generó intereses moratorios –cuyo cálculo no será objeto de análisis en el presente procedimiento por tratarse elementos no vinculados a la infracción denunciada–, de acuerdo a lo estipulado en el numeral 4 del contrato suscrito –que contiene otras cláusulas que pueden adolecer de ser abusivas y pueden ser sujetas al control de este Tribunal Sancionador en futuros casos–, por lo que, en este caso en específico, la proveedora sí estaba facultada para exigir el pago de las sumas adeudas por la consumidora.

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 la denunciante y denunciada estaban vinculadas por un contrato de prestación de servicios, pero no existen indicios que la consumidora se haya visto impedida de hacer uso del servicio de enseñanza de idioma extranjero, pues no consta que la denunciante haya informado a la proveedora, la imposibilidad de acceder a la plataforma informática que era necesaria para el goce del servicio en

mención, pues al momento de la contratación le fue brindada por parte de la proveedora, toda la información necesaria para el uso de la mencionada plataforma y además la oportunidad que la consumidora contara con asistencia técnica de la denunciada para garantizar el correcto uso del servicio contratado.

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.*

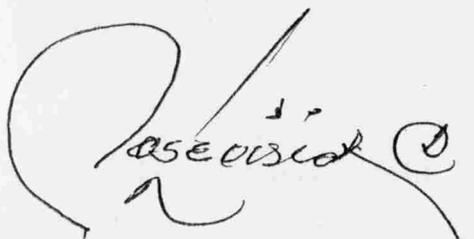
Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: *“La presunción de inocencia es 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).

Es menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitadas, no se puede determinar un incumplimiento contractual por parte de la proveedora denunciada, siendo procedente *absolver* a la proveedora Editorial Océano de 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.

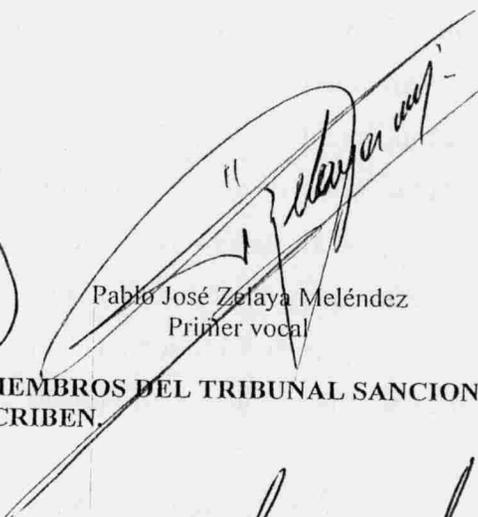
#### VIII. DECISION

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:

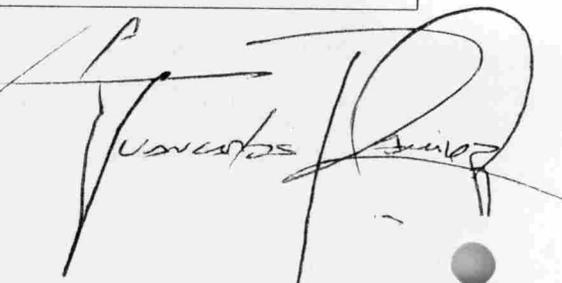
- a) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: "No (...) prestar los servicios en los términos contratados", en relación al artículo 4 letra e) y 24 de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por la señora [REDACTED], por los motivos expuestos en el romano VII de la presente resolución.
- b) *Absuélvase* a la proveedora Editorial Océano de 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 [REDACTED] conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.
- c) *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.
- d) *Notifíquese*.



José Leoisick Castro  
Presidente



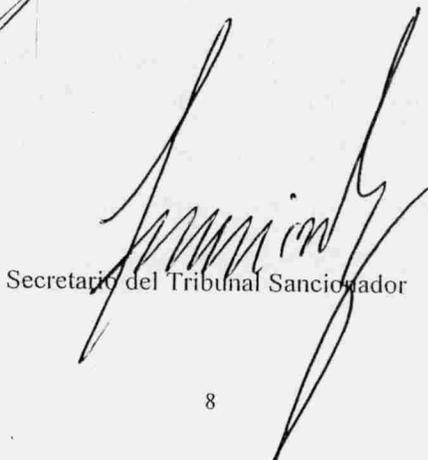
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

MSC/MP



Secretario del Tribunal Sancionador