

| | | | |
|---|---|--|----------------------------|
|  | TRIBUNAL SANCIONADOR | Fecha: 09/11/2023 Hora: 13:12 pm Lugar: San Salvador. | Referencia: 69-2021 |
| RESOLUCIÓN FINAL | | | |
| I. INTERVINIENTES | | | |
| Denunciante: | | | |
| Proveedora denunciada: | DIDACTICA INTERNACIONAL, S.A. DE C.V. —ACADEMIA EUROPEA—. | | |
| I. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES. | | | |
| <p>El denunciante expuso que: <i>contrató al proveedor clases de francés y alemán en línea para dos de sus hijos en fecha 15-06-2020, ofreciendo el proveedor matrícula gratis y cuota de \$54.00, por cada uno. El caso es que el día 13 de julio de los corrientes, recibe notificación que está vencido el pago de sus cuotas informando que vence el 10 de cada mes, que el consumidor le informa que su vencimiento es el 15 de cada mes, el proveedor le hace saber que el pago es cada cuatro semanas lo cual no es correcto ya que en la publicidad no informa que el pago es cada cuatro semanas; que a partir del 2 de septiembre de los corrientes ya no pasaban lista a sus hijos y les cortaban la señal cuando están en clases, teniendo cuotas canceladas por lo que reclama al proveedor enviando los recibos de pago de lo cual no le dan respuesta.</i></p> <p>En ese sentido, se siguieron las diligencias necesarias, sin embargo, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) segundo de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 27/01/2021, asimismo se inició el procedimiento administrativo sancionatorio contra la proveedora denunciada en fecha 05/06/2023, notificándole dicha resolución en legal forma en fecha 09/06/2023.</p> | | | |
| II. PRETENSIÓN PARTICULAR. | | | |
| El consumidor solicitó en el CSC: <i>"que el proveedor reinicie las clases a sus hijos ya que se les canceló sus clases hasta el 15 de octubre del 2020"</i> . | | | |
| IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN. | | | |
| <p>Según se consignó en el auto de inicio (fs. 18 al 19), este Tribunal realizó una recalificación de los hechos denunciados, por lo que se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.</p> <p>En tal sentido, 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), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: <i>"No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"</i>.</p> <p>Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, <i>las condiciones en que se ofreció el bien o servicio</i>, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, <i>la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora</i> al no</p> | | | |

prestar los servicios en 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.

III. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora DIDACTICA INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., pues en resolución de fs. 18 al 19, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 09/06/2023 (fs. 20); asimismo, se le notificó a la proveedora denunciada la resolución de fecha 24/10/2023 (fs. 47) en la cual se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días, la cual fue comunicada en fecha 27/10/2023 (fs. 49).

En fecha 23/06/2023 se recibió escrito y documentación anexa (fs. 22 al 46), presentado por la licenciada [REDACTED] quien actúa como apoderada general judicial de la proveedora DIDACTICA INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., mediante el cual expone que su representada no solo brindó los servicios en los términos contratados, sino que también, buscó la forma directa de subsanar las disconformidades que en su momento el señor [REDACTED] le manifestó, ignorando por completo las soluciones brindadas por su representada.

En virtud de lo anterior, señala que todo procedimiento debe ser desarrollado bajo la luz del principio de culpabilidad y responsabilidad objetiva que debe de ser tomado en cuenta al imponer la multa, por lo cual vinculando los hechos reclamados, resalta que aunque inicialmente hubo una confusión sobre la frecuencia de pago (mensual versus cada cuatro semanas), el consumidor decidió continuar con las clases contratadas para sus dos hijos, indicando con ello su consentimiento informado y su aceptación de los términos, lo cual a su vez queda reforzado no solo por el hecho que hizo uso del servicio que contrató y pagó, también hizo uso del servicio de clases de francés para su hijo [REDACTED], en los meses de agosto y septiembre del año 2020 los cuales hasta la fecha reflejan mora de pago, a pesar de que el alumno en su momento [REDACTED] asistió a la mayoría de las clases.

Aunando lo anterior, indica que su representada intentó en todo momento solucionar las disconformidades que el señor [REDACTED] manifestaba, enviando así el día 22/01/2021 y el 26/01/2021, cartas suscritas por el gerente general [REDACTED], de la sociedad DIDACTICA INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., informándole que la cuota que inicialmente era de \$54.00 sería de \$43.20 hasta que se terminara todo el idioma; que las fechas de pagos serian de los 15 de cada mes; que se reactivarían las clases que el señor [REDACTED] había dejado de pagar a sus hijos; y que se les cambiarían los libros virtuales a físicos por el pago adicional de \$30.00.

En ese sentido, aduce que su representada en todo momento ha puesto a disposición del consumidor las herramientas legales principales para solucionar el inconveniente surgido, siendo el señor [REDACTED] quien en ningún momento aceptó, y por el contrario solicitaba el reintegro del pago de clases de las que sí

hicieron uso, e inclusive de clases que nunca fueron pagadas, sería violentar el principio de culpabilidad y responsabilidad objetiva, pues a su criterio, ha quedado evidenciado que DIDACTICA INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., en ningún momento se sacó de las clases virtuales a los jóvenes y , lo cual se puede comprobar con los controles de asistencia de todos los periodos en que ambos recibieron clases, lo que desvirtuaría lo alegado por el consumidor denunciante.

Asimismo, el día 08/11/2023 se recibió escrito y documentación anexa (fs. 50 al 60) presentado por la licenciada , apoderada de la proveedora denunciada, mediante el cual hizo ofrecimiento de prueba documental explicando la idoneidad de la misma, la cual se encuentra adjunta de fs. 30 al 44 y 52 al 60.

En virtud de lo anterior, este Tribunal procederá a evacuar los argumentos presentados por la apoderada de la proveedora denunciada en el romano **V. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.**

IV. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la 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”*. (Los 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". (Los 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.

2. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó como prueba documental:

a) Registro de pago emitido, en el cual se establece que el consumidor realizó una transferencia por el monto de \$108.00 en concepto de pago de clases de "idioma alemán y francés", alemán y francés, 15 de agosto al 15 de septiembre", a la cuenta de la proveedora denunciada (fs.4).

b) Captura de pantalla de conversación sostenida entre el consumidor denunciante y delegada de la proveedora denunciada, mediante el cual el consumidor señala los inconvenientes presentados en el servicio contratado (fs.4).

c) Impresión de facturas y comprobantes de pagos realizados por el consumidor a la proveedora denunciada, los cuales corresponden a las fechas de junio y agosto del año 2020 (fs. 5, 32, 33, 38 y 39).

d) Partidas de nacimiento de [REDACTED] y [REDACTED] mediante las cuales se comprueba el vínculo con el consumidor denunciante [REDACTED], los cuales son beneficiarios del servicio contratado (fs. 6 y 7).

e) Control de asistencia de los meses de junio de 2020 al mes de septiembre del 2020 de los alumnos [REDACTED] y [REDACTED], mediante los cuales se establece que la asistencia de los mismos fue de un promedio de 80% al 90% por periodo evaluado (fs. 30, 31 y 34 al 37).

f) Capturas de pantalla de conversaciones sostenidas entre el consumidor y la dependiente de la proveedora denunciada, sobre la modalidad de pago de las referidas clases (fs. 40, 41 y 52 al 57); asimismo, se adjunta impresión de correos electrónicos intercambiados entre el consumidor y la proveedora denunciante (fs. 42, 58 y 59).

g) Impresión de notificación enviada al consumidor [REDACTED] (padre de los alumnos), en la cual se establece que el ajuste de cuota será de \$43.20 y que la fecha de pago se realizaría los días 15 de cada mes, asimismo se cancelaría la diferencia de \$30.00 por cada libro de francés para ser entregado en físico (fs. 43 y 44).

V. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

i) *La relación contractual* existente entre el consumidor y la proveedora DIDACTICA INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., por medio de la fotocopia de las facturas agregadas a fs. 5 frente y vuelto, 32, 33, 38 y 39, de las cuales se determina, efectivamente, que el consumidor estaba pagando el servicio de clases de idioma alemán y francés para sus hijos las cuales dieron inicio en el mes de junio del 2020.

ii) *Prestación de los servicios en los términos contratados*, mediante la documentación agregada al expediente administrativo –como las facturas previamente relacionadas– se tiene que, efectivamente, la proveedora se comprometió a brindar los servicios de clases de alemán y francés a los alumnos [redacted] y [redacted] por lo cual el consumidor cancelaría la mensualidad de \$54.00 por cada alumno, cuota que, posteriormente, fue modificada por acuerdo entre las partes a \$43.00 dólares mensuales.

iii) Respecto a la periodicidad de pago, a través de las facturas en referencia, se acreditó que la proveedora solo señaló como *siguiente fecha de pago el día 07/08/2020*; es decir, no se estableció, conforme a lo alegado en la denuncia, como fecha fija y periódica los días 10 o 15 de cada mes.

B. De lo anterior, este Tribunal deberá hacer las siguientes consideraciones:

Establecida la relación contractual existente entre el consumidor [redacted] y la proveedora DIDACTICA INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., se tiene que, de la documentación agregada al expediente administrativo, este Tribunal ha determinado que no existen suficientes medios probatorios para determinar con certeza las condiciones de contratación; pues, aunque efectivamente hay una contratación de servicios materializada en las facturas emitidas a nombre del denunciante, se imposibilita determinar cuál fue la periodicidad inicialmente acordada entre las partes para hacer efectivo el pago de los servicios contratados, es decir, la modalidad en el que éste se realizaría, ya que, tal como se señaló anteriormente, la proveedora solo señaló como *siguiente fecha de pago el día 07/08/2020*; es decir, no se estableció, conforme a lo alegado en la denuncia, como fecha fija y periódica los días 10 o 15 de cada mes. No fue sino hasta dentro del presente procedimiento que, en fecha 22/01/2021, según cartas remitidas al consumidor de fs. 43 y 44 se estableció como fecha de pago el día 15 de cada mes, entre otros aspectos.

Respecto a la interrupción de las clases de los alumnos, mediante el control de asistencia de los meses de junio a septiembre de 2020, se logró establecer que los alumnos tuvieron una asistencia que oscila entre el 80% al 90%, evidenciando que la denunciada efectivamente brindó el servicio.

En ese sentido, ante la falta de documentación probatoria que evidenciara el incumplimiento de una obligación a la proveedora, este Tribunal considera pertinente *absolver* a la denunciada, pues no se ha podido fortalecer la afirmación de que la misma no cumplió con brindarle un servicio óptimo a los beneficiarios de las clases, pues según la documentación ésta les impartió las clases; asimismo, como se desarrolló en los párrafos anteriores, no se cuenta con un documento contractual, mediante el cual se estableciera la forma o modalidad de pago (periodicidad) en que éste se cancelaría, por lo cual no es posible atribuir a la denunciada un quebrantamiento a lo pactado, conforme a lo planteado en la denuncia.

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*”. Los resaltados son nuestros.

Como en reiteradas resoluciones ha expuesto este Tribunal, el ejercicio de la potestad sancionatoria requiere de elementos que establezcan o denoten la concurrencia de una infracción tipificada en la normativa aplicable, a fin de desvirtuar la presunción de inocencia del presunto infractor con una prueba de cargo fehaciente.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, estima procedente *absolver* a la proveedora DIDACTICA INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 4 letras e) e i), 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

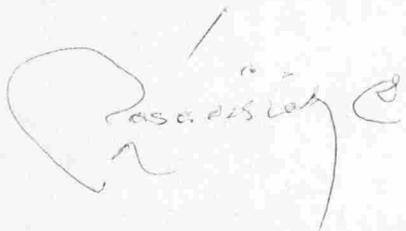
a) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, atribuida a la proveedora DIDACTICA INTERNACIONAL, S.A. DE C.V.

b) *Absuélvase* a la proveedora DIDACTICA INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., por la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, en relación a la denuncia presentada por el señor [REDACTED] conforme al análisis expuesto en el romano VI 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.

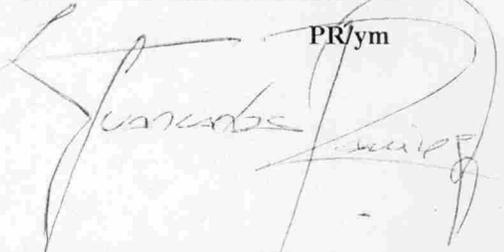
d) Notifíquese.



José Leoisick Castro
Presidente



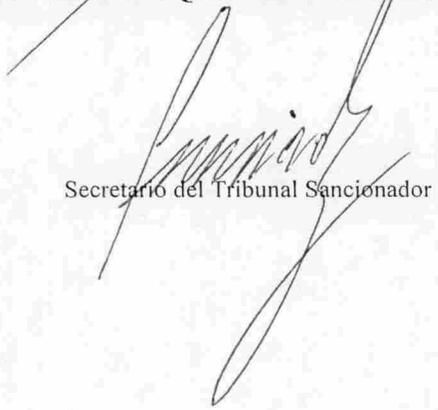
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

PR/ym

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



Secretario del Tribunal Sancionador