

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 01/12/2023 Hora: 10:15 Lugar: San Salvador.	Referencia: 979-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 30/07/2020, el consumidor interpuso su denuncia —folio 3—, en la cual expuso que firmó con la proveedora por un plazo de 18 meses, en fecha 11/08/2018 y con fecha de vencimiento el 11/02/2020, pero debido a la pandemia del COVID-19 sus ingresos se han reducido en un 80%, debido a esto solicitó la cancelación del servicio desde el 23/04/2020 por llamada telefónica con</p> <p>según referencia número 81117320159923, ya que su contrato venció y no tiene ninguna responsabilidad. A la fecha no le han brindado respuesta, únicamente tiene llamadas telefónicas diarias cobrándole abusivamente los montos del 11 de mayo al 10 de junio por un total de \$82.47 dólares. Según el contrato, en la cláusula vigésima primera, se detalla que pasado el tiempo mínimo del contrato cualquiera de las partes puede dar por terminado el contrato, previa notificación con 30 días calendario de anticipación, expresa que los 30 días calendario se cumplían el 24/05/2020, sin embargo, SKY le está cobrando desde el 11 de mayo al 10 de agosto, pero su cobro real debería ser del 11 al 24 de mayo del 2020, por un valor de 13 días.</p> <p>En fecha 30/07/2020, 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. 16). En fecha 11/08/2020 (fs. 19), se informó al consumidor que la proveedora denunciada, después de haber realizado la investigación correspondiente en relación al servicio de televisión por suscripción, manifiesta que actualmente la señal está suspendida por falta de pago, así mismo la proveedora señaló que no pueden dar seguimiento a peticiones realizadas por personas distintas al titular, por lo que, efectivamente la baja fue solicitada hasta el mes de junio del 2020 y tiene un saldo pendiente de \$82.47 dólares. Sin embargo, la proveedora ofreció una propuesta, siendo esta la de dar por terminada la relación contractual de forma inmediata, con un pago de parte del consumidor por la cantidad de \$45.87 dólares, correspondientes al 80% del adeudo que tiene, los cuales podrá pagar a más tardar en fecha 20/08/2020, y el equipo permanecerá en su domicilio sin ninguna responsabilidad para las partes.</p>			

Posteriormente, el consumidor por llamada telefónica realizada a las once horas del día 24/08/2020 manifestó estar de acuerdo con la solicitud del proveedor SKY EL SALVADOR, S.A. de C.V., de desistir a los medios alternos a fin de remitirlo al tribunal sancionador. (fs. 34)

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por renuncia a someter el conflicto a los medios alternos de solución de controversias, recibándose en este Tribunal en fecha 24/09/2020.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicita: *“la baja de su servicio de televisión por suscripción de su contrato número 21167744 y cuenta número 501223070852 al proveedor SKY EL SALVADOR, S.A. de C.V., en razón que el contrato ya no se encuentra vigente y que había sido solicitada de conformidad a lo establecido en dicho contrato, asimismo la eliminación de las facturas generadas desde mayo del 2020. De conformidad a lo establecido en los arts. 4 literal b), 18 literal m), 21-D numeral 5), 43 literal e) y 44 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor”*

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de inicio —folios 37 y 38—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) realizar prácticas abusivas en perjuicios de los consumidores”* en relación al artículo 18 letra c) de la misma normativa: *“Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos (...)”*.

En caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

En principio, es importante destacar que, para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la LPC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo –en adelante SCA–, mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013 en el proceso referencia 305-2010, sostiene que *“En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación "fraudulenta" o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, este artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo”*.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva por supuesto cobro indebido se requiere, para efectos sancionatorios, que este tribunal cuente con prueba que demuestre la existencia de cobros que no se encuentran justificados contractual o legalmente.

Por ello, en caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

7 Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, en fecha 13/07/2023 la proveedora evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio y ejerció su derecho de defensa, mostrándose parte por medio de escrito presentado por su apoderado general judicial (fs. 41 y 42), contestando en sentido negativo la audiencia conferida en resolución de inicio y agregando poder otorgado en su favor con el que acredita la personería con que actúa (fs. 43 al 46). En resolución de folios 47 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 08/09/2023, y posteriormente en fecha 22/09/2023 la proveedora ejerció su derecho de defensa, por medio de escrito y anexos (fs. 50 al 57).

En los referidos escritos, contesta la audiencia conferida, detallando sus argumentos de hecho y derecho mediante la prueba en que basa su oposición, manifestando que el consumidor efectivamente contrató en fecha 11/08/2018, que se encuentra anexo al expediente de folio 7 al 11, por medio del cual se detallan todas las cláusulas a las que el consumidor acepta someterse dentro de la relación contractual.

Señalando la cláusula “CONTRAPRESTACIÓN”, en la que se especifica que *“en caso de no recibir 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, SKY podrá sin responsabilidad alguna de su parte, suspender el servicio al suscriptor”*, de igual forma esta cláusula señala que *“la suspensión del servicio por falta de pago del suscriptor, SKY podrá cobrar íntegramente al suscriptor el paquete y servicios que haya elegido en virtud de la contratación de la señal”*.

Igualmente señala que el contrato con una permanencia de 18 meses tiene dos formas de pago o facturación, el pago oportuno que es un beneficio que se les concede a los consumidores, siempre que ellos cancelen dentro del periodo que se pactó desde un inicio, brindándoles un descuento premiando la puntualidad en sus pagos; y el precio de lista que es un monto que debe de pagar el consumidor siempre que cancele después de su fecha de facturación. Ambas modalidades se encuentran plasmadas en el contrato suscrito por el consumidor. Asimismo, se refirió a que la señal del servicio se le brindó de forma adecuada, pero que el consumidor no realizó los pagos en tiempo y forma como se estableció en el contrato, razón por la cual la señal fue suspendida el 13 de junio del 2020, teniendo un saldo pendiente, lo cual demuestra que la suspensión se debió a la falta de pago y no por fallas o interrupciones en la prestación del servicio.

Finalmente, indica que al consumidor le fueron explicados los términos y condiciones bajo los cuales contrato el servicio, donde de igual manera se establece que debe cancelar al año lo correspondiente a la Asistencia Sky, por lo que hace referencia a la cláusula quinta del contrato, que se denomina “ASISTENCIA SKY”, en la cual se establece que *“El suscriptor además de los pagos estipulados en la cláusula tercera del contrato, deberá pagar a SKY de conformidad con lo pactado en la caratula del contrato, por cada equipo contratado, a partir de la firma del presente contrato y en la fecha que establezca SKY; la cantidad acordada y establecida en concepto de “Asistencia Sky”...*

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 44 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 simple de contrato número 211067744, suscrito entre la proveedora denunciada y el consumidor (fs. 7 al 9).
- b) Fotocopia simple de pagaré sin protesto a favor de la proveedora (fs. 11).
- c) Fotocopia simple de autorización para compartir y consultar información personal del usuario (fs. 10)
- d) Fotocopia simple de factura No. 501223070852 de fecha 11/03/2020 (fs. 12)
- e) Fotocopias simples de estado de cuenta número 501223070852, emitido por la proveedora respecto de la cuenta del consumidor (fs. 52 al 57), donde se comprueba el comportamiento de pago por parte del consumidor y el incumplimiento por su parte al no cancelar las cuotas según lo establecido.
- f) Fotocopias de correos electrónicos (fs. 18 y 27), donde la parte proveedora da respuesta a la solicitud de suspensión del servicio de señales de televisión vía satélite.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A la proveedora se le imputa el posible cometimiento de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”*, en relación con el artículo 18 letra c) de la misma ley: *“Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor”*.

En consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierten distintas obligaciones contractuales de las cuales existe la certeza que:

- A.** La relación Contractual entre el consumidor y la proveedora Sky El Salvador, S.A. de C.V., mediante el Contrato No. 211067744, cuyo fin era la prestación de servicios de señales de televisión vía satélite, obligándose a pagar a la proveedora la suma de \$29.90 con la modalidad de precio de lista o \$25.90 con la modalidad de pago oportuno, cuyos términos y condiciones constan establecidos en el contrato de folios 7 y 9.
- B.** Impresión de estado de cuenta correspondiente a la cuenta del consumidor, número 501223070852, en donde se establecen los montos a pagar durante el 11 de mayo del 2020 hasta

el 11 de agosto del 2020 (fs. 52), por medio del cual se puede comprobar que el consumidor no cancelaba las cuotas en tiempo y forma, acumulando así las facturas y generando mora, razón por la cual continúa teniendo saldos pendientes.

- C. Respuesta de la proveedora a la solicitud de suspensión del servicio por parte del consumidor el 23 de abril del 2020, en el que se establece que la fecha de corte son los días 11 de cada mes y se facturaba por paquete de programación familiar y renta de equipo, asimismo se indica que los servicios se pagaban vencidos, es decir, por servicio otorgado. Indicando que el último pago lo realizó el 11/04/2020 por un monto de \$31.89 dólares, determinando que el siguiente pago era de \$26.48 al 11/05/2020 más \$11.88 por los 12 días restantes de mayo, acumulando un total de \$38.36 hasta esa fecha.
- D. Ahora bien, se estableció que una persona distinta al titular solicitó la suspensión del servicio, señalando que no pueden dar seguimiento a la petición realizada por una persona distinta al titular, por lo cual la suspensión fue solicitada hasta el mes de junio del 2020 por el titular de la cuenta, agregando que hasta el 23/06/2020 aun se brindó dicho servicio, suspendiéndolo en esa misma fecha por falta de pago por un monto de \$82.47 dólares.

Finalmente, este Tribunal luego de analizar la documentación probatoria incorporada en el presente expediente, las alegaciones de los intervinientes, los hechos denunciados y los elementos indispensables para la configuración de la infracción administrativa atribuida, concluye que en este procedimiento no pudo comprobarse fehacientemente a la proveedora Sky El Salvador, S.A. de C.V., la efectiva comisión de la infracción administrativa descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC: "*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*", especialmente, en cuanto al artículo 18 letra c) de la misma ley: "*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor(...)*".

En congruencia con lo anterior, tal como se acreditó en el presente procedimiento, la denunciada contaba con respaldo contractual para realizar el cobro en concepto de mora por no realizar los pagos en tiempo y forma en que se acordó en el contrato.

7
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 menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar la comisión de la práctica abusiva por supuestos cobros indebidos 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 44 letra e) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] 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

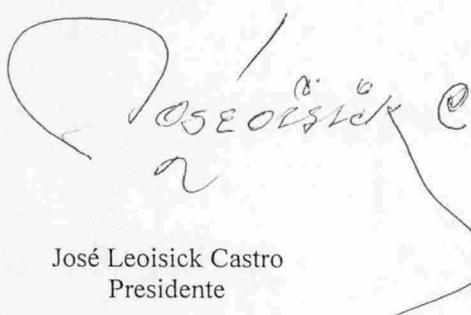
Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Téngase por recibido* el escrito firmado presentado por la proveedora denunciada a través de su apoderado general judicial y documentación anexa (fs. 50 al 57).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por: “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”, en relación al artículo 18 letra c) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor [REDACTED].
- c) *Absuélvase* a la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, por: “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”, en relación a la denuncia presentada por el señor [REDACTED].

, conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

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.*



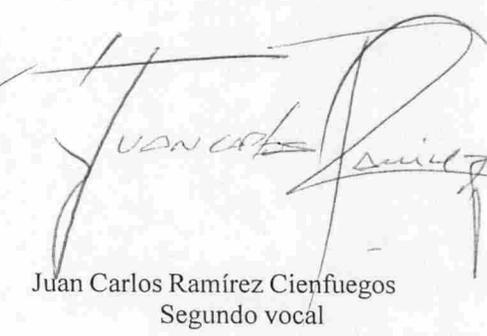
Handwritten signature of José Leoisick Castro, President of the Tribunal Sancionador.

José Leoisick Castro
Presidente



Handwritten signature of Pablo José Zelaya Meléndez, First Vocal of the Tribunal Sancionador.

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

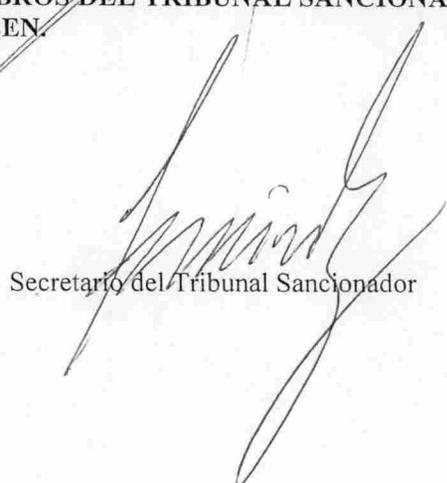


Handwritten signature of Juan Carlos Ramírez Cienfuegos, Second Vocal of the Tribunal Sancionador.

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

FJ/MIP



Handwritten signature of the Secretary of the Tribunal Sancionador.

Secretario del Tribunal Sancionador