

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 31/01/2024 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 323-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 09/01/20, el consumidor interpuso su denuncia —folio 1—, en la cual expuso que contrató con la proveedora un paquete de servicios, y contractualmente se designó la dirección para enviar la facturación de cobro, pero que la denunciada envió por un periodo de aproximadamente 5 meses las facturas a un lugar distinto, sin razón alguna. Lo anterior le acarreó varios problemas entre los que cabe mencionar el cobro por incumplimiento, pero expone que los pagos se hacían tardíos porque no tenía la factura para verificar la fecha de vencimiento y así pagar a tiempo, aparte del gasto en tiempo, gasolina y todos los inconvenientes que significa estar yendo a reclamar y pagar a las agencias de la proveedora, las restricciones en los servicios por los pagos extemporáneos, entre otros.</p> <p>Según el consumidor, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor—en adelante LPC—, que prescribe: “<i>No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados</i>” relacionado al artículo 4 letra e) que prescribe como derecho básico de todo consumidor: “<i>Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente</i>”, además de lo regulado en el artículo 24 todas disposiciones de la LPC: “<i>Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes(...)</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 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 (f. 25).</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias, 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 doce horas con seis minutos del día 24/04/2023 (fs. 28 y 29).</p>			

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

“La pretensión del consumidor es que la proveedora le restituya el daño, por lo menos el económico que es el que se puede restituir el que estima en \$600.00 dólares. Artículo 4 literal e), 43 literal e), 143 inciso final de la LPC, y arts. 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de inicio —folios 28 y 29—, 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 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

I. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora; en resolución de inicio (fs. 28 y 29)

se le confirió el plazo de cinco días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada en fecha 05/05/2023. Al respecto, la proveedora se pronunció según el detalle siguiente:

En fecha 15/05/2023 la licenciada [REDACTED], presentó escrito de defensa en su calidad de apoderada de la proveedora (fs. 32 al 35), mediante el cual argumentó que si bien es cierto que el consumidor contrató los servicios de telefonía fija y televisión por suscripción prestados bajo el denominado paquete Doble Play Básico, dichos servicios se encontraban asociados al número [REDACTED], además menciona que el periodo de facturación para el servicio del consumidor es el comprendido entre el día 22 de un mes y el día 21 del mes siguiente, y el periodo de facturación varía entre el día 23 y 25 de cada mes y la fecha de vencimiento varía entre los días 14 y 19 del mes posterior a la fecha de emisión de la facturación, pretendiendo demostrar que las fechas de facturación de un periodo a otro son previsibles, y en caso que el consumidor efectúe el pago de los servicios posteriormente, se le aplicará un cargo de \$3.87 de dólar, el cual ya incluye IVA.

Por otra parte menciona que sobre la inconformidad del señor [REDACTED], de recibir las facturas en otro domicilio de los meses entre agosto y diciembre de 2019, la licenciada [REDACTED] detalla que la proveedora pone a disposición todos los canales de servicio al cliente para realizar las respectivas consultas o pagos en línea de facturas, en razón de lo antes planteado anexa certificación emitida por el subgerente del Centro de Llamadas de CTE, además menciona que la proveedora fue diligente, pues al tener el conocimiento que el cliente no había recibido la factura, exoneró cada uno de los meses en el que no recibió el comprobante, agrega además que para comprobar agrega prueba con su escrito. En relación a la solicitud de restitución de daños y perjuicios solicitada por el consumidor en contra de la proveedora, en relación a gastos ocasionados en movilización, pago de estacionamiento y pérdida de tiempo, por la cantidad de \$600.00 dólares, argumenta la licenciada [REDACTED], que el consumidor tomó la decisión de asistir a las agencias a solicitar información de forma voluntaria, pues la proveedora brinda todas las facilidades para que los consumidores puedan realizar gestiones de pagos de factura en línea.

2. Posteriormente, en resolución de las diez horas con cincuenta minutos del día 19/07/2023 (fs. 64), se abrió a prueba por 8 días hábiles el presente procedimiento administrativo sancionatorio, dentro del cual los sujetos intervinientes pudieron hacer uso de los medios probatorios que estimen pertinentes. Dicho auto fue notificado a la denunciada en fecha 26/07/2023. Al respecto la proveedora

se pronunció según escrito presentado en fecha 14/08/2023 (fs. 67 y 68), mediante el cual reiteró los argumentos ya expuestos en escrito precitado.

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por la apoderada 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 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 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) Fotocopias de facturas emitidas por la proveedora a nombre del consumidor, en las que se detalla el monto a pagar por los servicios prestados, así como los montos en concepto de “cargo fact vencida” o penalidades por incumplimiento de pago (fs. 3, 41 al 57).
- b) Impresión de captura de pantalla del sistema de registro de la proveedora, en el que se refleja la dirección de facturación del consumidor (f. 9 vuelto).
- c) Certificación emitida por el subgerente del Centro de Atención de Llamadas de CTE, en donde se detallan los diferentes medios de contacto que ofrecen a los consumidores para que puedan realizar sus trámites o gestiones, así como consultar los montos de facturación (f. 58).
- d) Certificación emitida por el jefe del Departamento de Aclaraciones del CTE, en la que se detalla que la proveedora exoneró los cargos por pago en la facturación del consumidor (fs. 59 al 62).

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 que existe un vínculo contractual que une al denunciante con la proveedora, en virtud de un paquete de servicios de telefonía (fs. 3, 41 al 57).

Establecida la relación contractual en virtud de un paquete de servicios 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, se ha evidenciado que el denunciante interpuso reclamo contra la proveedora en razón que, le envió al consumidor la facturación del servicio a un lugar distinto de la dirección registrada por el denunciante, esto ocurrió por un espacio de 5 meses, hecho que, según expuso, le ocasionó inconvenientes por tener que acudir a reclamar y pagar presencialmente a las agencias de la

proveedora. No obstante, tanto del dicho del consumidor cómo de lo expuesto por la proveedora en sus intervenciones, se colige que el servicio de telefonía sí ha sido prestado, por lo que el siguiente punto a analizar es, respecto de las condiciones en las que el servicio se brindó.

Ahora bien, respecto a los hechos denunciados por el consumidor, que la facturación del servicio llegaba a una dirección diferente a la registrada, durante los meses de agosto a diciembre de 2019, este Tribunal ha verificado que sí hubo un cambio en la dirección de entrega de la factura, y en la tramitación de este procedimiento la proveedora no logró justificar el porqué de ese cambio. Lo anterior, denota una deficiencia en los sistemas de registro de datos de la denunciada, puesto que la información del consumidor se vio alterada por motivos que no fueron esclarecidos ante este Tribunal, y por ello resulta necesario *exhortar a la denunciada a tener un control más riguroso con sus sistemas informáticos de registro de datos de clientes*, así como capacitar al personal que tiene acceso a los mismos, con el fin de garantizar el efectivo resguardo de la información, de lo contrario podría incurrir en incumplimientos a la legislación aplicable en la materia —distinta a la competencia de este Tribunal—.

Ahora bien, es importante señalar que la conducta antes denunciada, específicamente que las facturas del servicio contratado por el consumidor, la proveedora las envió a una dirección distinta a la que se había consignado para ello, no se encuentra tipificada como tal dentro del catálogo de infracciones prevista por la LPC, y el hecho de no recibir las facturas físicas del servicio, no le eximía al consumidor de su responsabilidad de pago. En concordancia con ello, se ha comprobado que la proveedora puso a su disposición diversos canales de comunicación mediante los cuales el consumidor podía consultar el estado de su factura, fecha de vencimiento y correspondiente monto a pagar; además de notar que los períodos de facturación son similares y las fechas de vencimiento oscilan entre los días 15 y 19 en todas las facturas que han sido incorporadas al expediente, hecho que un consumidor medianamente diligente podía advertir para no incurrir en mora ni en suspensiones de su servicio de telefonía por impago. Es decir, que en el presente caso no concurren los elementos necesarios para poder atribuir el incumplimiento a lo dispuesto en la LPC por parte de la proveedora denunciada.

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).

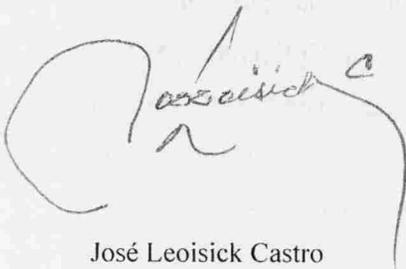
En conclusión, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar un incumplimiento contractual por parte de la proveedora, siendo procedente *absolver* a Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por 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

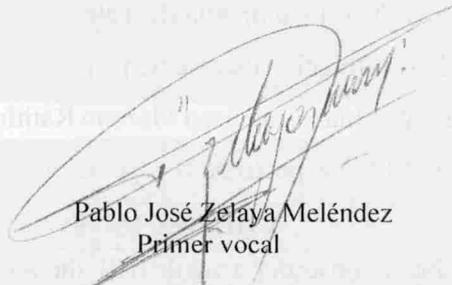
Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra e, 24, 43 letra e), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Téngase por recibidos* los escritos presentados por la proveedora denunciada a través de su apoderada especial (fs. 67 y 68).
- 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 expuesto en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora Compañía de Telecomunicaciones 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 el señor _____, conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.

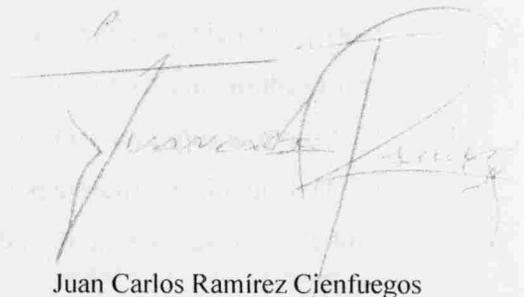
- d) *Declárese sin lugar* la solicitud de indemnización efectuada por el consumidor en su pretensión por los motivos desarrollados en el romano VII. de la presente resolución.
- e) *Hágase del conocimiento* de los intervinientes que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 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



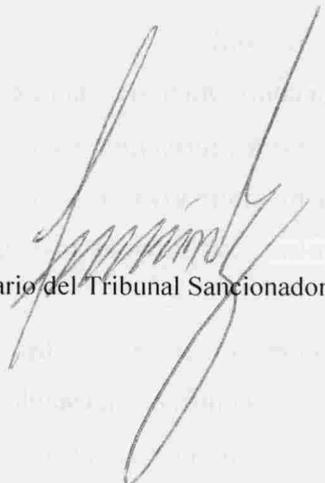
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

MSC/MP



Secretario del Tribunal Sancionador