

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 30/01/2024 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 979-2019 Acum.</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciantes:	1. 2.		
Proveedora denunciada:	SKY EL SALVADOR, S.A de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>A. En el presente caso, se analizan las denuncias del señor _____ y de la señora _____, quienes presentaron sus denuncias en fechas 30/05/2019 y 25/09/2019 respectivamente, en las cuales denunciaron hechos conforme al detalle siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>El consumidor _____ manifiesta que en el mes de abril del año 2019, de manera telefónica solicitó el servicio de cable residencial a la proveedora, que le tomaron los datos y en fecha 25/04/2019 se realizó la firma del contrato No. 211078962 y cuenta No. _____ y se consignó lo siguiente: Sky familiar, promoción: 1 Nacional, plazo de permanencia: 18 meses, precio de lista: \$29.90 dólares, pago oportuno: \$25.90 dólares y asistencia Sky \$24.00 dólares. Se da el caso que técnicos de Sky llegaron a la vivienda a realizar la instalación, procediendo el consumidor a cancelar \$25.99 dólares por ello (no se brindó comprobante de tal pago). Expresa el consumidor que no ha tenido el servicio contratado ya que los técnicos solo le contaron el cableado y dejaron la antena, ha llamado en reiteradas ocasiones y en diversos días al teléfono _____ de atención al cliente y la única respuesta que se brinda es que le han ingresado los reportes y de que debe esperar a que se le solventen el problema, pero de ello ya había pasado más de un mes a la fecha de interposición de la denuncia y no le solventaban (fs. 1).</li><li>La consumidora _____, manifestó que el día 17/08/2019 le instalaron el servicio de cable con número de cuenta _____, mencionando que se acordó que el servicio se pagaría el 17 de cada mes; es el caso que la primera factura la canceló el 17/09/2019, en una agencia de San Vicente del banco ABANK, reportando dicho pago hasta el día 19/09/2019 y es por ello que le suspendieron el servicio; al reportar dicha situación le informaron que tiene que cancelar \$30.35 dólares, para la reconexión del servicio; con lo cual no está de acuerdo ya que ella canceló a tiempo la factura.</li></ul> <p>B. El desarrollo de los medios alternos de solución de conflictos inició con el avenimiento, por medio de la remisión de correos electrónicos a la proveedora en fechas 31/05/2019 y 26/09/2019 (fs. 8,11, 12 y 51), siendo ratificadas las denuncias en fechas 07/06/2019 y 12/11/2019. Posteriormente, se programaron las audiencias conciliatorias, instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo ninguno</p>			

de los consumidores con la denunciada (fs. 37 y 78). En ese sentido, la Oficina Regional de Oriente y la Gerencia de Atención Descentralizada de la Defensoría del Consumidor, remitieron los expedientes conforme a lo regulado en el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, a este Tribunal Sancionador, donde posteriormente, se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio con la resolución pronunciada a las ocho horas con cincuenta y seis minutos del día 21/03/2022.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

- El señor [REDACTED] solicitó que se tramite la baja del servicio sin pago de penalidad, se anule todo saldo pendiente en cuenta y retiren el servicio de la vivienda por el mal servicio e incumplimiento con lo contratado. Lo anterior de conformidad a los artículos 4 literal e), 13-B, 18 literales c) y m), 43 letra e), 44 literal e) y 143 inciso final de la LPC.
- La señora [REDACTED] solicitó que se le realice la desconexión del servicio sin que se le cobre dicho cargo ya que ella pagó en tiempo; sobre la base de los artículos 4 literal b), 18 literal c), 21-C numeral 2, 43 e) y 46 de la Ley de Protección al Consumidor.

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

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 83-85—, se le imputa a la proveedora denunciada la supuesta comisión de dos infracciones establecidas en la LPC, según se detalla a continuación:

#### ***A. Sobre no prestar los servicios en los términos contratados –art. 43 letra e) de la LPC–.***

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 propio). 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***” (resaltados son propios), 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 y que el servicio sea prestado conforme a esos términos.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, proporcione 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 la consumidora, 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.

***B. Sobre realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores, específicamente cobros indebidos –art. 44 letra e) de la LPC–.***

A la proveedora denunciada también se le atribuye la posible comisión 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 al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: “*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 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”.

## V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

En fechas 22/08/2022 y 01/11/2022 —folios 90 al 92, y 104 al 105—, se recibieron escritos firmados por el licenciado *[Nombre Redactado]*, en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V., mediante ejerció su derecho de defensa y en ambos expuso que los consumidores *[Nombre Redactado]* y *[Nombre Redactado]*, efectivamente contrataron en fechas el primero 24/04/2019 y la segunda el día 17/08/2019, paquetes de programación familiar por cable y renta de equipo, que dicho servicio se facturaba en fecha 24 de cada mes y 17 de cada mes, debiendo cancelar por mes vencido o servicio otorgado, es decir, que los consumidores gozaban del mes de servicio y luego de ese periodo debían cancelar con una permanencia mínima de 18 meses, debiendo pagar respectivamente según sus contratos \$29.90 dólares (precio de lista), o en caso de cancelar oportunamente \$25.90 dólares (pago oportuno) como se establece en el contrato.

Señala que tal como se mencionó anteriormente, los contratos tienen dos formas de pago/facturación: el pago oportuno y el precio de lista. El pago oportuno es un beneficio que se les concede a los consumidores, siempre que ellos cancelen dentro del período 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 era el 24 y 17 de cada mes por el valor de \$25.90 dólares. Por otra parte, el precio de lista es el monto que debe de pagar el consumidor siempre que cancele después de su fecha de facturación, en estos contratos se pactó que el precio de lista sería por el monto de \$29.90 dólares. Es importante hacer mención que estas dos modalidades, se encuentran plasmadas y explicadas en el contrato suscrito por los consumidores, estableciendo en el mismo que al firmarlo comprendían y aceptaban los términos y condiciones establecidos en ellos.

Continúa haciendo referencia a los estados de cuenta, que con los mismos se verifica que los consumidores no realizaban sus pagos en tiempo y forma en que se acordó en sus contratos, en lo

referente al consumidor \_\_\_\_\_ el último pago lo realizó en fecha 02/05/2019, además, que se encuentra agregado a su contrato un documento denominado “*Talón de Instalación*”, en el cual se acredita una instalación firmada por el señor \_\_\_\_\_ que el consumidor recibió el servicio y la instalación de forma correcta, y que por lo tanto no puede alegar que no se realizaron estos servicios. Por otra parte, aclara que en fecha 04/06/2019 se generó un reporte con número 81-97580727154, con el objeto que verificaran los técnicos de la proveedora una posible falla en su servicio, no permitiéndoles el consumidor el ingreso a su vivienda.

Además, que en sus contratos se encuentra un restante de 17 cuotas a pagar a la proveedora, razón por la cual, la señal les fue suspendida, pues la suspensión se debió a una falta de pago y no por fallas o interrupciones en el servicio.

En conclusión, expone el apoderado de la denunciada, que a su criterio se puede determinar que el incumplimiento nunca se originó por parte de su representada, sino que fue por parte de los consumidores quienes no realizaron sus pagos en tiempo y de manera completa según el precio y período de facturación pactado, por tanto en virtud de lo que se establece en el contrato se les suspendió el servicio, el cual no dejó prestarse de forma arbitraria, sino que todo fue una consecuencia que se originó desde el primer incumplimiento por parte de los consumidores.

Es conveniente señalar que lo argumentado por el licenciado \_\_\_\_\_, se encuentra estrechamente relacionado con toda la prueba documental que consta agregada al presente expediente, por lo cual todo lo expuesto por el referido profesional será analizado en los siguientes apartados 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”* (los resaltados son propios).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6º 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”** (los resaltados son propios).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de las infracciones reguladas en el artículo 43 letra c) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados; y en el artículo 44 letra c) de la misma ley, por realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores, por lo que se seguirán las disposiciones citadas previamente.

**B.** En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental, de la cual este Tribunal en el orden y detalle siguiente:

- a) Fotocopia de contrato de servicios suscrito entre cada uno de los consumidores con la proveedora Sky EL SALVADOR, S.A. DE C.V. (fs. 3, 4, 43, 106-115 y 118-127).
- b) Impresión de correo electrónico de una dependiente de la proveedora (fs. 23 vuelto y 24 frente), en respuesta a denuncia del consumidor: *Alcaldía Blanco Alvarado*, en donde se detallan las gestiones que la proveedora ha realizado en razón de poder resolver el problema al consumidor y, en donde menciona la fecha en que el consumidor reportó el problema, así como la fecha en que solicitó la baja del servicio y la fecha en que se generó el reporte para determinar algún problema en el servicio.
- c) Documento denominado “*Talón de Instalación*” (f.23 vuelto y 118), como comprobante de la instalación del servicio en el domicilio del consumidor *Alcaldía Blanco Alvarado*.

d) Estado de cuenta emitido por la proveedora Sky El Salvador, S.A. de C.V., a nombre del consumidor \_\_\_\_\_ en donde se detallan los pagos efectuados por el consumidor, montos y fechas (fs.130-134).

e) Estado de cuenta emitido por la proveedora Sky El Salvador, S.A. de C.V., a nombre de la consumidora \_\_\_\_\_, en donde se detallan los pagos efectuados por la consumidora, montos y fechas (fs.135-138).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la primera de las infracciones denunciadas por los consumidores, 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 cada uno de los denunciantes con la proveedora, en virtud de los servicios de televisión por suscripción (fs. 3, 4, 43, 106-115 y 118-127).

Establecida la relación contractual en virtud de un servicio de televisión por suscripción 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 los denunciantes reclamaron ante la proveedora por haberle cortado la señal del servicio de televisión; pero hay indicios que la proveedora ha brindado dicho servicio estipulado en el citado documento de contratación, sabiendo los consumidores que debían cumplir con el plazo convenido y pagar cada mes llegada la fecha de vencimiento, es decir cada 24 y 17 de mes. No obstante, de los estados de cuenta incorporados en este expediente se acredita que los consumidores no pagaban puntual, ocasionándose así la desconexión del servicio (fs. 130-138).

En conclusión y con fundamento en toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, este Tribunal no cuenta con prueba que determine que el servicio de televisión por suscripción, fue brindado a los consumidores de manera deficiente por hechos atribuibles a la denunciada o que el mismo no era conforme a las características contratadas, y respecto de los hechos denunciados por el señor \_\_\_\_\_, existen indicios que la proveedora atendió los reclamos por las fallas en el servicio (fs. 21-22).

Se estipula en las cláusulas contractuales que se debía cancelar cada 24 y 17 de mes dicho servicio (según lo pactado con cada consumidor), evitando inconvenientes de corte de señal, pero sí existen indicios que a consecuencia del retraso en el pago de sus facturas fue que la proveedora suspendió el servicio; de tal modo, que nos encontramos en un incumplimiento en relación al pago no efectuado a tiempo por parte de los consumidores.

B. A la proveedora también se le imputa el supuesto 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, se ha acreditado, mediante los estados de cuenta correspondientes a las cuentas de cada uno de los consumidores, en donde se establecen los montos a pagar durante el plazo convenido del contrato (fs. 130-138), que los consumidores no cancelaban las cuotas en tiempo y forma, acumulando así las facturas y generando mora, razón por la cual continúan teniendo saldos pendientes.

En este punto, es importante aclarar respecto de los hechos denunciados por la señora [REDACTED], que sus atrasos en los pagos se ven reflejados en el mencionado estado de cuenta a partir del mes de septiembre de 2019, sin embargo ella incorporó como prueba la copia de un comprobante de pago efectuado el día 17/09/2019, en una agencia de un banco (folio 44), con el que pretende probar que sí pagó en tiempo en el mes de septiembre de 2019. Al respecto, este Tribunal, ha realizado un examen de la documentación contractual ya citada, y no se ha evidenciado que una de las opciones de pago sea por medio de ese banco, de tal suerte que si eso fue convenido con la consumidora (que los pagos pudieran efectuarse de esa manera), debía constar en la documentación contractual, al menos como un anexo en el que se reflejaran los comercios afiliados o agencias bancarias donde pueden efectuarse los pagos y la proveedora debe contar con la capacidad tecnológica contable, para reflejarlos en la misma fecha en que dichos pagos son efectuados. En conclusión, respecto de este punto alegado por la señora [REDACTED], este Tribunal ***no cuenta con elementos suficientes para determinar si el pago fue realizado por un medio previamente autorizado por la proveedora.***

Ahora bien, 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 a lo dispuesto como práctica abusiva en el 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.

C. 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).

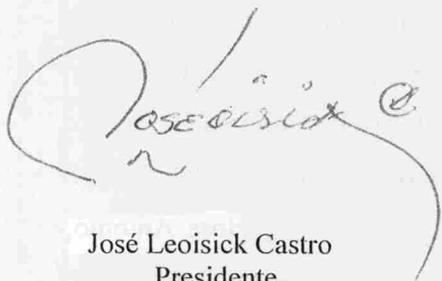
Es menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar un incumplimiento contractual por parte de la proveedora denunciada, siendo procedente *absolver* a SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, así como tampoco se acreditó la comisión de la práctica abusiva por supuestos cobros indebidos según lo establecido en el artículo 44 letra e) de la LPC; respecto de la denuncia interpuesta por los señores [redacted] y [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. DECISIÓN

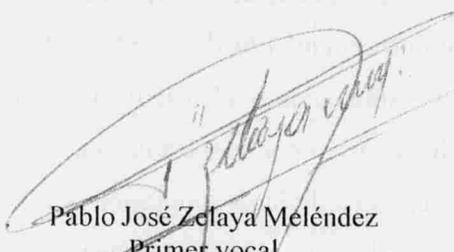
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 18 letra c), 24, 43 letra e), 44 letra e), 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase* por recibido los escritos presentados por la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. a través de su poderdante el licenciado [redacted], así como la documentación que con el mismo anexa (folios 90-97 y 104-138).

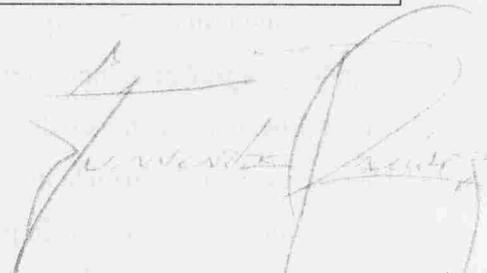
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación al artículo 24 de la misma ley, y la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por “*realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”, con relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por las razones expuestas en el romano VII de esta resolución
- c) *Absuélvase* a la proveedora SKY EL SALVADOR, S.A. DE C.V. 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 24 de la misma ley, y de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por “*realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”, con relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución, y de conformidad a las disposiciones legales antes citadas.
- 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



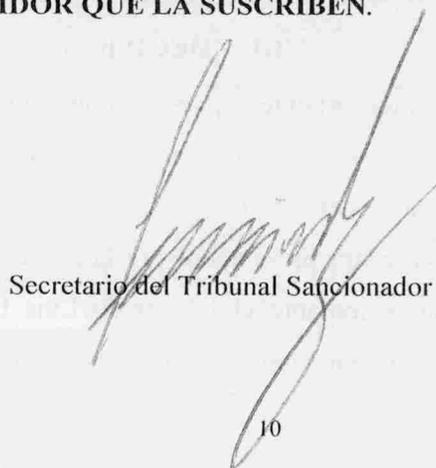
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

MSC/MP



Secretario del Tribunal Sancionador