



TRIBUNAL
SANCIONADOR

Fecha: 30/05/2019
Hora: 14:37
Lugar: San Salvador.

Referencia: 1498-13

RESOLUCIÓN FINAL

Documentos que anteceden: El día 09/12/2014 se recibió escrito firmado por el licenciado _____ en calidad de apoderado general administrativo y judicial, con cláusula especial de _____, en el que solicitó se le diera intervención en el presente procedimiento, se incorporara la prueba documental de folios 52 a 70, y se absolviera a su representada de la infracción que se le atribuye. Al respecto, es pertinente dar intervención a la proveedora denunciada, por medio del licenciado _____, en calidad de apoderado general administrativo y judicial, con cláusula especial de _____.

I. INTERVINIENTES

Consumidores
denunciantes:

Proveedores
denunciados:

II. HECHOS DENUNCIADOS

El señor denunciante manifestó que contrató el servicio de cable a 18 meses plazo. Adujo que tuvo problemas con el servicio de cable, ya que cada vez que llovía perdía la señal y se quedaba sin cable todo el día, lo que hizo del conocimiento de la proveedora sin que le haya solucionado el problema. Finalmente, expresó que tenía suspendido el servicio desde un mes antes de la interposición de la denuncia (17/07/2013).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicitó en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, que se diera por terminado el contrato sin penalidad.

IV. INFRACCIÓNES ATRIBUIDAS

La infracción contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Durante el plazo de audiencia otorgado, los apoderados de _____ contestaron la denuncia en sentido negativo, y manifestaron que lo expuesto por el consumidor en cuanto a la fallas presentadas por el servicio por las lluvias, no es una causa imputable a su representada, conforme se establece en la cláusula décima sexta del contrato; no obstante, si las fallas persisten una vez pasada la lluvia, de acuerdo a la cláusula décima quinta del contrato, el suscriptor o consumidor tenía la obligación de reportarlo al área de servicio al cliente para que se le generara una orden de

servicio; sin embargo, no existen reportes de fallas o interrupciones en la prestación del servicio, a excepción de la llamada del día 8/01/2013 la cual fue atendida en esa misma fecha.

Acotó, que con las pantallas del sistema de reportes se comprobaba que no existía reporte alguno que haya realizado el consumidor respecto de las supuestas fallas del servicio que alega en su denuncia, y que para poder realizar la investigación correspondiente y determinar si las mismas eran responsabilidad de su representada debía informar a la proveedora, pero en ningún momento acreditó su dicho. Agregó que el consumidor se basó en su argumento para dejar de pagar las cuotas pactadas en el contrato, lo que provocó que la proveedora le bloqueara la cuenta por falta de pago y no por haber proporcionado un servicio de mala calidad, por lo que su representada no ha incurrido en la infracción que se le atribuye.

VI. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA

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: *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofrecieron los servicios y en segundo lugar la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no prestar los servicios en los términos contratados por el consumidor.

VII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los arts. 146 de la LPC y 313 del CPCM, de aplicación supletoria conforme al art. 167 de la LPC, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica, para determinar los hechos probados relacionados con la infracción atribuida.

2. Con las fotocopias del “Contrato de prestación de servicios residencial El Salvador” y pagaré sin protesto por la cantidad de \$555.00 (folios 52 a 60), suscritos por el señor ; el día 04/01/2013, se evidencia que el consumidor aceptó los servicios de la proveedora de señales de televisión vía satélite, paquete fun, para el plazo de dieciocho meses, con un precio de lista de \$48.40 y un pago oportuno de \$42.90. Asimismo, se acredita la relación contractual, y las condiciones del referido servicio.

Además, se han presentado certificaciones de estados de cuenta a nombre del denunciante de las que se advierte la falta de pago de las cuotas pactadas en razón del precio por los servicios prestados por la proveedora a partir del 04/06/2013 (folios 65 a 67).

Asimismo, constan agregadas las certificaciones de pantallas del sistema utilizado por la proveedora denunciada para el control de clasificación de llamadas de sus clientes —SIEBELP—, con los que se acredita la fecha en que el consumidor realizó reclamos a la proveedora (8/1/2013), el cual fue resuelto en esa misma fecha, y las llamadas realizadas al consumidor por parte de la denunciada (folios 68 a 70). Asimismo, consta que el consumidor solicitó la baja del servicio el 9/5/2013.

Finalmente, constan las fotocopias confrontadas de comprobantes de abono a colector emitidos por Scotiabank —folios 9 y 10— correspondientes a los meses de febrero a mayo de 2013, con las que han quedado comprobados los pagos efectuados por el consumidor.

Así, con los referidos hechos probados se acreditó: 1) la aceptación del consumidor a las condiciones consignadas en el contrato, especialmente, las establecidas en la cláusula Tercera, Contraprestación, conforme la cual el consumidor deberá pagar una cantidad mensual por el paquete de programación contratado de acuerdo al precio asignado en las carátulas del contrato; y que en caso de no recibir el pago dentro de los 60 días posteriores a la prestación del servicio, el agente económico podrá suspender el servicio pudiendo cobrar íntegramente al consumidor los servicios durante todo el tiempo que dure la suspensión. Asimismo, lo establecido en la cláusula décima quinta, Reportes de fallas o interrupciones del servicio, en la que el consumidor estaba obligado a comunicar de manera inmediata dicha falla a la proveedora. Además, las condiciones detalladas en la cláusula Vigésima primera. Vigencia, la vigencia del contrato es indefinida, no obstante será obligatoria durante el período aceptado por el consumidor en la carátula —plazo mínimo, que en el caso en particular son 18 meses—, y que una vez transcurrido el plazo mínimo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato previa notificación a la otra por escrito con 30 días calendario de anticipación, los cuales se computarán a partir del día siguiente al acuse de recibo correspondiente; y el contrato estaría vigente hasta que no se satisfagan las obligaciones pendientes de pago; y 2) también se tiene por acreditada la mora en la cuenta objeto de reclamo a partir del mes de junio de dos mil trece.

VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

Al respecto, cabe señalar que, en el presente caso, conforme a la prueba documental presentada si bien consta acreditada una falla en el servicio en fecha 08/01/2013, la misma fue solventada unas horas después de su reporte, conforme se relaciona en el impresión del reporte del sistema de la proveedora, y que posteriormente, el consumidor no interpuso ningún otro reclamo por fallas en el servicio, solamente solicita en fecha 09/05/2013, la baja de los servicios contratados. En

consecuencia, no consta en el procedimiento ninguna prueba que permita evidenciar el incumplimiento atribuido a la proveedora, pues no se ha podido comprobar que ésta no prestara los servicios en los términos contratados.

IX. DECISIÓN

Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los artículos 86 inciso tercero y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 83 letra b), 143 letra c), 145, 146 y 147 de la LPC; y, artículos 216, 217 y 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE:**

Absolver a _____, por la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC.
Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente:	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución.
Reconsideración	
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.	

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



Claudia Marina Góchez Castillo
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer Vocal



Oscar Gilberto Canjura Zelaya
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador

B