	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 17/10/2024 Hora: 10:37 Lugar: Distrito de San Salvador.</p>	<p>Referencia: 897-2021</p>
<p>RESOLUCIÓN FINAL</p>			
<p>I. INTERVINIENTES</p>			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	<p>TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. (NIT: ())</p>		
<p>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</p>			
<p>En fecha 15/04/2021 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso que: <i>"en fecha 05 de diciembre de 2020 compró por la cantidad de \$82.00 dólares un aparato telefónico marca Samsung, modelo SM-A1013M, con Emei. el cual reportó formalmente en fecha 23 de enero del 2021, por sobrecalentamiento al realizar llamadas y mientras lo carga; con lo que no está de acuerdo. En esa fecha el proveedor le brindo una boleta de control No. donde le informaron que le realizarían descarga de software; como a los 15 días se lo entregaron; pero nuevamente lo llevo al taller en fecha 27 de febrero del 2021 y le entregaron otra hoja de servicio No. el cual llevo por persistencia de los problemas; pero desde el 27 de febrero que lo llevo no se lo entregan. Ha llamado he ido en repetidas ocasiones y en respuesta le informan que debe pagar la cantidad de \$65.69 dólares por la reparación, con lo que no está de acuerdo por no laborar para pagar"</i>.</p> <p>En fecha 15/04/2021, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia —fs. 7-10—, a lo cual, en fecha 05/05/2021 —folio 12-13—, la denunciada mediante correo electrónico señaló, en esencia, que: <i>"El resultado que arrojó es la falta de garantía por residuos de humedad en el aparato. Situación que no corresponde a fallas en el diseño y funcionamiento sino a condiciones de uso por parte del usuario"</i>. Agregando que: <i>"la solicitud de realizar una devolución en dinero no es procedente, sin embargo, con la intención de brindar una alternativa de solución. Se le ha solicitado al centro técnico aplicar el 20% de descuento del valor por la reparación (...)"</i></p> <p>Posteriormente, en fecha 18/05/2021 —fs. 14—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 25/05/2021 (fs. 17) de la audiencia de conciliación programada para el día 31/05/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 21), se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la parte proveedora en audiencia conciliatoria, fijando como nueva fecha de realización de la audiencia, el día</p>			

09/06/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 33), se hizo constar que la misma fue suspendida debido a falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 06/07/2021. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las trece horas con un minuto del día 18/01/2024 (fs. 36-37).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La pretensión de la consumidora radica en: *“que el proveedor le realice la reversión de pago y procedan con el reintegro de su dinero por la cantidad de \$82.00 dólares Sobre la base de los artículos 13-D literal c), 43 literal e), q), 44 letra k), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 36-37—, se le imputó a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes (...) en los términos contratados”*.

Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), se tiene que, 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) 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 los derechos básicos e irrenunciables que la LPC dispone para todos los consumidores, específicamente el que se establece en el artículo 4 letra e) de la ley en mención: *“Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”* (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de bienes y servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación y que se le realizó una entrega efectiva del objeto de la misma.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si la supuesta infractora, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el producto*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte del proveedor* en la entrega de los bienes, 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.

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:

1. En fecha 02/02/2024 se recibió escrito y anexos (fs.40-55) firmado por el licenciado actuando en su calidad de apoderado general administrativo y judicial con cláusulas especiales de la proveedora denunciada TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., contestando la denuncia en sentido negativo.

2. Mediante el escrito de fecha 04/10/2024 —folios 67—, el referido apoderado de la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada en folios 48.

Ahora bien, respecto a los demás alegatos vertidos por la denunciada, éstos se encuentran vinculados a la prueba documental que se encuentra incorporada en el presente expediente administrativo, para previa valoración de la misma, se determine la configuración de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC; por ello, éstos serán desarrollados ampliamente en los romanos VI VALORACION DE PRUEBA // HECHOS PROBADOS y VII ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN, de la presente resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3º 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 Constitucionalidad 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 art. 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 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 propios).

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 han configurado las infracciones consignadas tanto en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”.

2. En el presente procedimiento administrativo sancionatorio, se incorporó prueba documental de las partes intervinientes, de las cuales serán valoradas únicamente las pertinentes, consistentes en:

- A. Fotocopia confrontada de Contrato de Telecomunicaciones para Servicios Prepago No. [redacted], celebrado en fecha 05/12/2020, por medio del cual se establece la relación contractual existente entre la consumidora [redacted] y la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en el que se establecen las condiciones generales de contratación (fs. 3-4).
- B. Fotocopia Confrontada de boletas de control de servicios No. [redacted] y [redacted] (fs. 5 y 6), de fechas 23/01/2021 y 27/02/2021 emitidas por SERVICEL (Taller Centralizado Tigo), en donde se establecen los datos del equipo y la falla por la cual se deja en taller.
- C. Fotocopia de carta de diagnóstico de fecha 25/01/2024, emitida por SERVICEL CORPORATION, S.A. de C.V., taller autorizado por la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en la que consta el diagnóstico del teléfono celular en cada uno de los ingresos que tuvo para su revisión por parte de un técnico certificado (fs. 48).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por la consumidora, es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: "*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No entregar los bienes (...) 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 la denunciante con la proveedora, en virtud de los servicios de telecomunicaciones prepago (fs. 3-4).

En tal sentido se ha evidenciado que la denunciante interpuso reclamo ante la proveedora, en relación a las fallas reportadas del teléfono celular marca Samsung SM-A013M, donde la consumidora establece que el celular se sobrecalienta al realizar llamadas y mientras lo está cargando, señala que, lo llevo al taller y le indicaron que le realizarían una descarga de software, a los 15 días se lo entregaron, sin embargo, lo llevo nuevamente al taller por persistencia de problemas, agrega que no le han entregado el teléfono celular por que debe de cancelar la cantidad de \$65.69 dólares por la reparación, con lo que no se encuentra de acuerdo.

Ahora bien, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierte que:

1) La *relación contractual* existente entre la consumidora y la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., ha quedado evidenciada por medio de "*Contrato de Telecomunicaciones para Servicios Prepago*", en donde se establecen las condiciones generales de contratación de las partes (fs. 3-4).

2) Por otra parte, según carta de diagnóstico emitida por servicel Corporation, S.A. de C.V., de fecha 25/01/2024 (taller autorizado Tigo) se determinó que:

- En fecha 23/01/2021 se realizó el primer ingreso del teléfono celular Samsung SM-A013M con No. de boleta de control de servicios _____ por medio de la cual se reportó que el teléfono celular se calentaba demasiado, al momento de cargarlo, que el cargador se calentaba y el brillo de la pantalla se distorsionaba, sin embargo, según diagnóstico el terminal no presentaba fallas, pues se realizaron pruebas de calentamiento y el sistema funcionaba correctamente, se realizó cargo de software por proceso indicado por fabricante.
- En fecha 27/02/2021 se realizó el segundo ingreso del teléfono celular Samsung SM-A013M con No. de boleta de control de servicios _____ por medio de la cual se reportó que el teléfono celular no cargaba y se reiniciaba constantemente, no obstante, según diagnóstico técnico el terminal queda fuera de garantía por humedad en sensor activo rojo, se le hace saber a la consumidora que el teléfono requiere cambio de tarjeta electrónica por un monto de \$65.69 dólares.

Aunado a lo anterior, según contrato de telecomunicaciones para servicios prepago (fs. 3-4), en las "CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PREPAGO", cláusula 1. "Objeto" se establece que: "la proveedora pone a disposición del cliente, la prestación de servicios de telecomunicaciones bajo la modalidad prepago, a través de la activación de un Chip o SIM en cualquiera de los puntos autorizados al efecto, debiendo el cliente contar con un equipo terminal compatible (...)". De igual manera en la cláusula 4. "Calidad, cobertura y Mantenimientos del Servicio" la proveedora establece: "que dará mantenimiento preventivo y correctivo de sus infraestructuras, y/o redes de manera que, si se produjeran averías, interrupciones o mal funcionamiento de los servicios por causas fortuitas o de fuerza mayor (...) reparara en el plazo más breve posible los fallos o averías producidos", es decir, que en el mismo no se contempla que la proveedora debía realizar reparaciones directamente al terminal de la consumidora, más bien, se establece que se le dará mantenimiento a los servicios de red e infraestructura del mismo. Sin embargo, la proveedora realizó reparaciones al terminal Samsung SM-A013M según la carta de diagnóstico de boletas de control de servicios incorporadas por la proveedora, en la que se establece, que, en el primer ingreso, no se logró replicar la falla reportada y se realizó carga de software indicado por fabricante, luego en el siguiente ingreso, se determinó que el terminal queda fuera de garantía según política de fabricante, ya que éste presenta a nivel interno corrosión causada por el contacto de líquido y se establece que requiere cambio de tarjeta electrónica por un monto de \$65.69 dólares.

En conclusión, en el caso de mérito, después de analizar toda la documentación como prueba incorporada al presente expediente, este Tribunal no cuenta con los elementos suficientes para acreditar fehacientemente un incumplimiento por parte de TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por no entregar los bienes en los términos contratados, siendo procedente *absolver* a la proveedora denunciada respecto de la supuesta comisión regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *No entregar los bienes en los términos contratados*, por los hechos denunciados por la señora

B. 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).

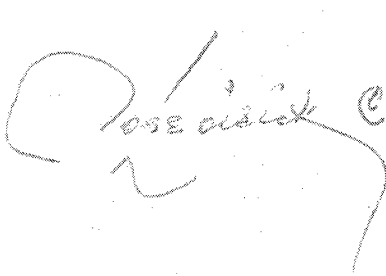
En ese orden de ideas, es preciso tener en cuenta que —de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 40 de la LPC— para que se considere la responsabilidad de la proveedora por la comisión de una infracción es necesario que su conducta u omisión que constituye los ilícitos administrativos haya sido realizada con dolo o culpa. Y siendo que, de la documentación agregada al expediente, no es posible determinar con certeza ningún grado de responsabilidad de la proveedora denunciada respecto de la infracción que se le atribuía, y conforme al análisis expuesto en la presente resolución se *absuelve* a la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A de C.V., de los referidos ilícitos administrativos, y por tal motivo no es posible pronunciarse de la reposición alterada con fundamento en el artículo 83 letra c) de la LPC.

VIII. DECISIÓN

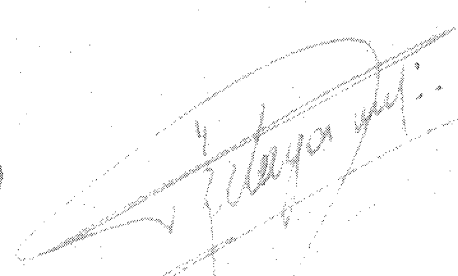
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 4 letra e), 43 letra e), 46, 47, 49, 83 letra b), 143 c), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por el licenciado (fs. 67).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *No entregar los bienes (...) en los términos contratados*, relacionada con los artículos 4 letra e) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por la señora , según el análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *No entregar los bienes (...) en los términos contratados*, relacionada con los artículos 4 letra e) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por la señora según el análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.
- 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

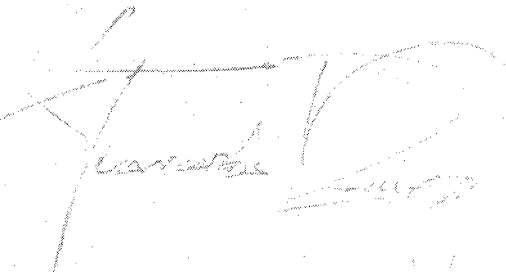
siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



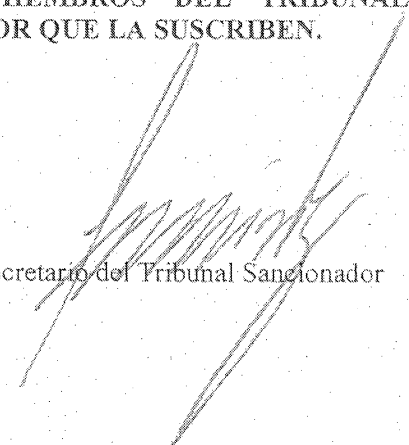
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

FJ/MCP



Secretario del Tribunal Sancionador