

1422-13

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las diez horas con treinta minutos del día tres de mayo de dos mil dieciocho.

En el acta del día 31/08/2016, agregada a folios 28, se consignó que se dejó aviso junto con la esquila de notificación de la resolución de fecha 16/10/2015, por no haberse encontrado al señor _____, ni persona que pudiese recibir la notificación, por lo que al haber transcurrido el plazo legal establecido en el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, sin que el referido señor acudiera al Tribunal a notificarse de la resolución proveída, debe tenerse por efectuada.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría, —en adelante CSC—, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor _____ en contra del señor _____, por la supuesta infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, en relación al artículo 24 de la citada normativa, al no prestar los servicios en los términos contratados.

Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que queden pendientes pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

I. En su denuncia, el consumidor manifestó que en el mes de agosto de 2011, llevó su vehículo al proveedor para que le cambiara el radiador, la caja de velocidades, batería, enderezado y pintura, por un monto de \$680.00, sin que le entregara comprobante alguno; hasta el día 08/06/2012, pero en concepto de enderezado y pintura.

Adujo que llegó a un acuerdo en la Defensoría del Consumidor, en el que el proveedor se comprometió a devolverle la cantidad de \$680.00, pero solamente le entregó \$265.00, quedando pendiente la cantidad de \$415.00. En virtud de dicho incumplimiento, solicitó en el CSC que el proveedor le devolviera la cantidad adeudada, y así dar cumplimiento a lo acordado.

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 145 y 146 de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del



proveedor denunciado, quien no ejerció su derecho, no obstante haber sido legalmente notificado.

II. Expuestos los alegatos de las partes, corresponde ahora el análisis de los elementos constitutivos de la infracción que ha sido atribuida a la denunciada.

El artículo 43 letra e) de la LPC, 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. Sobre la base de la citada disposición legal, el Tribunal Sancionador deberá analizar –en el caso en particular– la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el servicio, en cuanto a calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, entre otros, según corresponda; y en segundo lugar, la existencia de alguna acción u omisión del proveedor que incumpla los términos establecidos para la prestación de los servicios contratados con el consumidor, en relación a los hechos denunciados.

III. Una vez señalado lo anterior, este Tribunal valorará la prueba que consta en el expediente de conformidad al sistema de la sana crítica, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción atribuida al denunciado.

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común –en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste– y, los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo, se dispone que las pruebas aportadas serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM –, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

B. Es menester señalar que el presente caso fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que conforme a dicha disposición *se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor.*

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto, al estar probados los hechos en que se base.*

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia.*

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho, que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo el nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base, o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios, pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

Aclarado lo anterior, de conformidad a la prueba que consta en el expediente, se determinará si el proveedor denunciado cometió la conducta constitutiva de infracción, tomando en cuenta la documentación que se encuentra agregada al expediente.

C. En el presente caso, los sujetos intervinientes han presentado prueba documental, la cual será valorada en su integridad por este Tribunal.

Consta en el presente procedimiento sancionatorio, factura número (folio 3), con la que se ha comprobado: **a)** la relación de consumo existente entre el denunciante y el proveedor denunciado; **b)** el servicio contratado fue de enderezado y pintura, y por éste el consumidor canceló la cantidad de \$680.00 en fecha 8/junio/2012.



Cabe señalar, que según el relato de los hechos consignado en la denuncia, el proveedor **no** realizó el servicio de enderezado y pintura en su vehículo, pero no consta en la prueba documental el plazo para que dicho servicio fuera realizado.

De conformidad con lo previsto en el inciso segundo del artículo 1365 del Código Civil –en adelante C.C.– *“las obligaciones que no tienen término o plazo fijado por las partes, son exigibles a los diez días después de contraídas o de cumplida la condición de que dependan, si sólo producen acción ordinaria”*; y de acuerdo con lo estipulado en el número 2° del art. 1422 del C.C., el proveedor se constituía en mora *“Cuando la cosa no ha podido ser dada o ejecutada sino dentro de cierto espacio de tiempo, y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla”*.

En aplicación de las disposiciones citadas y con base en los hechos probados, se establece que el plazo para el cumplimiento de las obligaciones del proveedor vencía el 18/junio/2012, de conformidad con lo dispuesto en el art. 46 del C.C., por lo que a partir del día siguiente (art. 47 del C.C.) el proveedor se constituyó en mora de sus obligaciones, pues la afirmación del consumidor denunciante sobre la falta de prestación del servicio contratado no ha sido desvirtuada por el proveedor con prueba alguna, manteniéndose así la presunción legal establecida en el art. 112 de la LPC.

En consecuencia, ha quedado establecido que el proveedor no realizó el servicio para el que fue contratado dentro del plazo debido.

De acuerdo al artículo 1569 C.C.: *“Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta”*. Con base a tal disposición legal, se infiere, que el deudor es quien debe probar que ha cumplido con su obligación, o que lo hizo con la diligencia debida. Es más, si el deudor desea eximirse de responsabilidad por el incumplimiento –sea que no haya cumplido con la obligación, de haberse retardado en el cumplimiento o que la haya cumplido imperfectamente– debe probar que dicho incumplimiento no le es imputable. Si alega la imposibilidad en el cumplimiento por caso fortuito o fuerza mayor, él debe acreditar que ha ocurrido dicho modo de extinguir su obligación; lo anterior, con base en lo establecido en el inciso 3° del artículo 1418 C.C.: *“La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito, al que lo alega”*. Lo anterior significa que la culpa contractual se presume, el deudor debe probar que no ha incurrido en ella, estableciendo el debido cuidado o diligencia empleado en el cumplimiento de la obligación.

En el presente caso, estamos frente a un contrato denominado *bilateral*, en el que se pactan obligaciones recíprocas, para el denunciante, pagar el precio, por una parte y para el denunciado, realizar el servicio de enderezado y pintura, por otra.

De conformidad con lo previsto en el artículo 947 del Código de Comercio, el proveedor debía cumplir sus obligaciones con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio; y, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 1422 del Código Civil, el proveedor se constituía en mora: *2º Cuando la cosa no ha podido ser dada o ejecutada sino dentro de cierto espacio de tiempo, y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla*. En virtud de lo anterior, de la prueba agregada al presente procedimiento se comprobó que el proveedor incurrió en la referida infracción actuando con *culpa leve*, artículo 42 inciso tercero C.C., ya que a pesar que los sujetos intervinientes habían pactado: el servicio a prestar y el precio a pagar por el mismo, el proveedor omitió realizar la entrega de los bienes contratados en el plazo legalmente establecido. Además, tomando en cuenta lo que disponen los arts. 1569 y 1418 C.C. citados en párrafos anteriores, cabe señalar, que el proveedor denunciado no ha probado en el desarrollo del presente procedimiento ninguna de las causas que extingan o modifiquen su responsabilidad frente a la obligación adquirida.

Razón por la cual, se determina que la conducta del proveedor comprobada en el presente expediente se adecua al ilícito administrativo establecido en el artículo 43 letra e) de la LPC, y en consecuencia se le deberá sancionar por la comisión de la conducta infractora.

D. Respecto a la solicitud del consumidor de la devolución del dinero pagado al proveedor, es preciso destacar que si bien es cierto la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: "(...) c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)", producto de una reforma que entró en vigencia el 28 de febrero del año 2013. En el presente caso, en virtud de que los hechos controvertidos se suscitaron antes de la entrada en vigencia de la reforma en mención, no es posible la aplicación del artículo 83 letra c) de la LPC; no obstante, le queda expedito el derecho al consumidor, si así lo considera conveniente, de conformidad a los artículos 4 letra m), 40 inciso 1º parte final y 150 de la LPC acudir a las instancias pertinentes.

IV. Establecida la configuración de una infracción grave conforme el artículo 43 letra e) LPC, por *no entregar los bienes en los términos contratados*, procede determinar la sanción específica, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 46 de la normativa de consumo, las infracciones graves se sancionarán con multa de *hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*.

Para tal efecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, podrá tomarse en cuenta los siguientes criterios: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el grado de intencionalidad —dolo o culpa— con la que procedió el infractor, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros, según el caso.

En atención a lo expuesto, debe considerarse que el señor

ocasionó un menoscabo al patrimonio del consumidor

al omitir realizar la prestación del servicio en el plazo legalmente establecido sin que existiera una justificación legal para ello; y, como se señaló anteriormente, la proveedora denunciada incurrió en la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, mediando culpa leve.

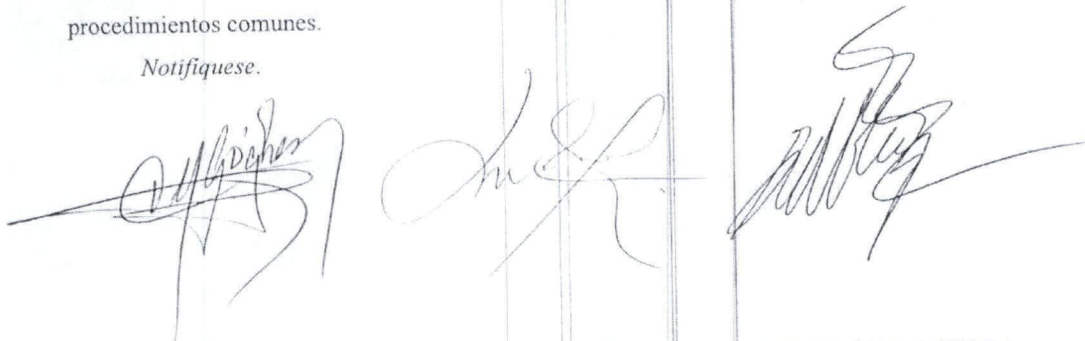
Además, la responsabilidad del proveedor denunciado, por la lesión ocasionada en la esfera jurídica del consumidor, se ve acentuada porque es propietario de un establecimiento comercial ubicado en el municipio y departamento de San Salvador y que por la actividad que realizaba —mantenimiento y reparación automotriz, folio 3— debe atender a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con la entrega de los bienes ofrecidos a los consumidores.

V. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 24, 43 letra e), 46, 48, 49, 53, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal RESUELVE:

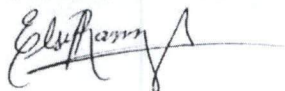
a) Sancionar al señor con la cantidad de **CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$438.60)**, equivalentes a *dos salarios mínimos urbanos en la industria* —según Decreto Ejecutivo N° 56 del 06 de mayo de 2011, D.O. No.85, Tomo 391 de la misma fecha— en concepto de multa por la comisión de la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, por *no prestar los servicios en los términos contratado*, en perjuicio del consumidor

b) La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado; de lo contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

Notifíquese.



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



M/I

