 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 30/10/23 Hora: 13:08 Lugar: San Salvador.	Referencia: 371-22
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidores denunciantes:			
Proveedora denunciada:	TORRES DEL PACÍFICO, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. Los denunciantes manifestaron que el día 04/02/2020 adquirieron un inmueble en _____, por la cantidad de \$174,230.00. Reclaman por desperfectos varios, siendo el más grave filtraciones en apartamento de vivienda nuevo, desde el momento de la primera lluvia sucedida. Después de 18 meses y ocho intentos de reparaciones, aún con trabajos preventivos no se soluciona el problema, pues los trabajos realizados que han mitigado el problema son únicamente temporales. Señalan que el valor del apartamento, así como de toda la torre se ha visto afectado, siendo un problema no solamente del apartamento sino de varias unidades y sectores del edificio, llegando a caerse en un caso el cielo falso de unos vecinos. Agregan que las respuestas de la desarrolladora nunca han sido satisfactorias, y siempre han buscado desligarse del problema indicando que los proveedores deben responder.</p> <p>B. Según lo manifestado por los consumidores, 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>Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados, en relación al artículo 4 letra e) que estipula: "Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente", de la misma normativa</i>".</p> <p>Asimismo, este Tribunal luego de la revisión del expediente ha definido, que concurre el supuesto establecido en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, por incomparecencia reiterada de la parte proveedora a las audiencias conciliatorias, según consta en acta de suspensión de audiencia de conciliación de folio 44.</p> <p>En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 112 inciso 2° de la LPC, al no lograr solucionar el conflicto sometido ante esa instancia por incomparecencia de la parte proveedora a las audiencias conciliatorias, remitió el expediente desde la referida dependencia, recibiendo en este Tribunal en fecha 17/03/2022.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
Los consumidores solicitaron " <i>que el proveedor realice las reparaciones necesarias y que quede el apartamento en óptimas condiciones, y que se asegure la reparación durante un tiempo mínimo de siete años, ya que nunca estuvo bien. De lo contrario, consideran necesario una reducción del precio o</i>			

devolución del dinero, ya que no se entregó la vivienda en óptimas condiciones, pues la empresa solamente ha puesto parches y vuelve a presentar el mismo problema. Base legal artículos 4 literal e), 43 literal e), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, 22, 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio (fs. 47-48), se le imputa 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 o prestar los servicios en los términos contratados*”.

Así, 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*” (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 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 está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación y que se le realice una entrega efectiva del objeto de la misma.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y, en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no entregar los bienes en los términos contratados por los consumidores*, 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 de hasta doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

A. 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 fecha 15/02/2023, se recibió escrito (fs. 52-57) firmado por el licenciado [REDACTED], quien actúa en su calidad de apoderado judicial con cláusula especial de la proveedora TORRES DEL PACIFICO, S.A. de C.V., por medio del referido escrito contesta el traslado de la presente denuncia en sentido negativo, asimismo incorpora documentación anexa (fs. 58-91), alegando nulidad absoluta de las citaciones realizadas a su mandante a comparecer a audiencia de conciliación en el Centro de Solución

de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según lo regulado en el artículo 11 de la Ley de Protección al Consumidor -LPC-, y que derivó en las supuestas inasistencias injustificadas y como consecuencia el inicio del procedimiento administrativo sancionador. Debiendo como efecto retrotraerse el proceso hasta el momento en que se intentó notificar a su representada, del primer citatorio a conciliación en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, ya que su mandante nunca tuvo conocimiento de forma precisa de los hechos denunciados por los consumidores señores

, puesto que las notificaciones se realizaron en un local que su mandante se encontraba arrendando a la sociedad Inversiones Orión, S.A. de C.V. en ese momento, pero que devolvió el local arrendado el 15/12/2020, por lo que dicho local ya no era habitado por su representada.

Sostiene, que tal como consta en el expediente que lleva esta Tribunal, las dos “actas de notificación personales” que corren agregadas a folios 27, 28 y 37, 38 supuestamente realizadas a su mandante (no se realizaron efectivamente ya que únicamente se dejó aviso en el local donde ya no estaba arrendando su mandante), ubicado en Centro Comercial

San Salvador, en todas hace constar el notificador de la Defensoría del Consumidor que no se encontró al representante legal o alguna persona mayor de edad en la dirección, y por esa razón fueron puestas en la “puerta de vidrio que está en la entrada de la referida dirección”, y se le hace saber a su mandante que tiene notificación pendiente de recibir y debe apersonarse a la Defensoría del Consumidor a darse por notificado, caso contrario, se tendrá por realizado el acto de notificación; sin embargo, vale resaltar que todas esas notificaciones fueron realizadas desde el mes de diciembre del año dos mil veintiuno, pero su mandante dejó de arrendar dicho inmueble en diciembre de dos mil veinte.

En consecuencia, se vulneró su derecho de defensa y audiencia al desconocer de dichas notificaciones, siendo nulas todas las notificaciones y por lo tanto no es posible dictar auto de inicio del procedimiento administrativo sancionador, por la reiterada incomparecencia de su mandante a las audiencias de conciliación (artículo 112 inciso segundo LPC), ya que existe causa justificada y es que desconocía de tales citatorios, ya que nunca fue notificada en legal forma de la denuncia interpuesta y los hechos alegados por los consumidores, violentando su derecho de defensa al no permitirle la oportunidad de defenderse, hacer alegaciones ni expresarse sobre la aceptación o no de una posible conciliación o avenimiento en sede administrativa.

7 Finalmente, manifestó que si bien en el año 2020 existieron unas filtraciones en el apartamento de los consumidores, esto fue debido a la gran cantidad de agua que cayó sobre el territorio salvadoreño debido a la tormenta tropical Amanda, la cual según estimaciones de aquel momento, el agua que en El Salvador se acumuló por dicha tormenta tropical fue el equivalente al 10-15% del total de la cantidad de agua que normalmente se acumula en un año (se anexan impresiones de pantallas de publicaciones en la red social

twitter de fecha 31/05/2020, procedentes de la cuenta oficial del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales donde detalla que la cantidad de lluvia máxima en la estación "PICACHO" fue de 150.8 mm (es la zona que llevaba el registro de cantidad de agua acumulada para la zona donde se encuentra ubicada la torre de apartamentos donde residen los consumidores), por lo que la cantidad de agua fue excesivamente alta, por lo que se vuelve una situación excepcional y de fuerza mayor acaecida en el año dos mil veinte, y que oportunamente fue solucionada, y que previo al invierno del año 2021 se decidió aplicar a toda la fachaleta del edificio una capa de repelente para evitar el paso del agua lluvia y así evitar saturación de agua. Por lo que no fue un defecto de fábrica o de mala construcción del apartamento, ya que el mismo se entregó en óptimas condiciones, pero en ese momento (año 2020) debido al exceso de agua lluvia fue que ocasionó filtraciones en la pared del apartamento, por lo que se ha entregado el bien y servicio en los términos y condiciones contratadas.

Seguidamente, en resolución de las nueve horas con cuarenta y nueve minutos del día 16/08/23 (fs. 92 a 94), se declaró sin lugar la excepción de nulidad absoluta alegada por el apoderado de la sociedad TORRES DEL PACÍFICO, S.A. DE C.V., y se abrió a pruebas el presente procedimiento administrativo sancionatorio, dentro del cual los sujetos intervinientes pudieron hacer uso de los medios probatorios que estimaran pertinentes.

B. Dentro de la etapa de apertura a pruebas, en fechas 06/09/2023 y 28/09/2023, se recibieron escritos firmados por el licenciado *[Redacted]* (fs. 98 a 100, 102), quien actúa en su calidad de apoderado judicial con cláusula especial de la proveedora TORRES DEL PACIFICO, S.A. de C.V., contestando la fase de apertura a pruebas y ofreciendo la devolución del monto pagado por los consumidores, asimismo incorporó documentación anexa (fs. 101 y 103), en dichos escrito, en síntesis, expuso lo siguiente:

i) En el primer escrito, señaló que su representada con el objeto de dar por terminada la presente controversia, ha resuelto devolver el monto pagado en concepto de compra del apartamento relacionado, siendo el monto pagado la cantidad de \$174,230.00 dólares, tal como consta en la compraventa agregada al expediente administrativo, del cual se distribuirá en pago del crédito para liberar hipoteca y traspasar el apartamento nuevamente a nombre de su representada y el remanente a favor de los consumidores.

ii) En el segundo escrito, señaló que ya fue notificado a los consumidores sobre la propuesta de devolución del precio de venta con el objeto de solventar la presente problemática, mediante acta notarial de fecha 12/09/2023, habiendo recibido la señora *[Redacted]* pero se negó a firmar de recibido. Lo anterior sin perder de vista que las filtraciones de agua a la fecha están solventadas sin costos.

Es preciso señalar, que todos los argumentos de defensa esgrimidos por el apoderado de la proveedora, se encuentran estrechamente relacionados a la prueba documental que ha sido incorporada al expediente, de tal suerte que dichos argumentos serán analizados ampliamente en los apartados posteriores de esta misma resolución, específicamente en la valoración de la prueba y la configuración de la infracción.

Por otra parte, en relación a la propuesta realizada por el apoderado de la proveedora, en el sentido de devolver el monto pagado en concepto de compra del apartamento, por la cantidad de \$174,230.00 dólares, debe señalarse que mediante escrito presentado en fecha 04/09/2023, el consumidor señor [REDACTED] manifestó que no se considerara como una opción la devolución del precio pagado por el inmueble, ya que está adecuado como su lugar de residencia, con las respectivas inversiones adicionales que esto implica, por lo que solicitó se modificara la pretensión inicial en la cual se solicitaba: primero, la reparación de los problemas y extensión de la garantía; segundo, una rebaja del precio (la cual estiman debería ser del 10% del valor inicial del bien para cubrir reparación total del problema); y no se tome en cuenta la última opción de la devolución del precio pagado por el bien.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la 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 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 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 ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

2. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental, según el detalle a continuación:

i) Fotocopias de compraventa de inmueble, primera hipoteca abierta y mutuo — en virtud de la compra del apartamento—, el primer documento suscrito entre la proveedora *Torres del Pacífico, S.A. de C.V.*, a favor de los consumidores, y el segundo y tercer documentos suscritos entre el Banco de América Central, S.A. y los consumidores (fs. 5 a 18), con los que se acredita la relación contractual preexistente a la denuncia, entre los denunciantes y la proveedora denunciada, por un precio total de \$174,230.00 dólares (apartamento numero 64 b).

ii) Carta de fecha 28/10/2020, suscrita por el señor [redacted] representante legal de TORRES DEL PACÍFICO, S.A. DE C.V., dirigida a los señores [redacted] mediante la cual se reitera el compromiso de reparar nuevamente el cielo falso de la habitación principal después de las primeras tormentas de la temporada de 2021 (fs. 19 y 20).

iii) Informe técnico por filtración en apartamento [redacted] suscrito por la Arquitecto [redacted] Supervisión Interna de Desarrolladora Inmobiliaria Centauros (fs. 78 a 80).

iv) Impresiones de pantalla de publicaciones en la red social Twitter, de fecha 31/05/2020, procedentes de la cuenta oficial del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, donde detalla que la cantidad de lluvia máxima en la estación “PICACHO” fue de 150.8 mm, estación que llevaba el registro de cantidad de agua acumulada para la zona donde se encuentra ubicada la torre de apartamentos donde residen los consumidores.

v) Resumen sinóptico publicado por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, con lo que acredita la tormenta tropical Amanda en el mes de mayo del año 2020, generando bandas nubosas y las persistencias de lluvias de temporal, incremento de la intensidad de los vientos y manteniendo el arrastre de humedad y lluvias en el territorio.

vi) Carta de fecha 27/07/2023, suscrita por el Ingeniero [redacted], representante legal de TORRES DEL PACÍFICO, S.A. DE C.V., dirigida a los señores [redacted], mediante la cual se informa que se ha tomado nota de su disconformidad con

el apartamento 64-B, y que con el objeto de dar por finalizada la relación contractual y comercial, su representada ha optado por devolver el monto pagado y facturado por la compra del mismo, junto con sus estacionamientos y demás derechos (fs. 101).

vii) Declaración jurada de fecha 12/09/2023, con la cual se acredita la notificación realizada y que recibió la señora _____, pero se negó a firmar de recibido (fs. 103).

Con las pruebas antes relacionadas y lo manifestado por los consumidores en su denuncia (fs. 1-2), se determina efectivamente que los denunciantes contrataron con la proveedora TORRES DEL PACIFICO, S.A. DE C.V., para la compra del bien —apartamento ubicado en el Condominio Torre Libertad—.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por los consumidores es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “**No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados**”; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) La **relación contractual** existente entre los consumidores y la proveedora TORRES DEL PACIFICO, S.A. de C.V., se verificó por medio de fotocopias de compraventa de inmueble, primera hipoteca abierta y mutuo, sobre un inmueble de naturaleza urbana en un régimen de condominio sobre un complejo de apartamentos denominado _____ (fs. 5 a 18), documentos que de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituyen como medios de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma.

2) La existencia de filtraciones en el apartamento 64-B, propiedad de los consumidores _____ en dos puntos específicos:

- Por el área de terraza, escurriendo el agua lluvia por la viga del entrepiso hacia el cielo falso.
- En esquina del dormitorio principal, por el socket de la luminaria de esa zona.

B. En virtud de lo anterior este Tribunal puede concluir:

1. Que de lo dicho por parte de los intervinientes —consumidores en su denuncia (fs. 1-2), y la proveedora por medio de su apoderado en sus escritos (fs. 52-57 y 98-100)—, se observa que coinciden respecto de la compra de un apartamento en _____ ubicado en _____, departamento de San Salvador, y que existieron filtraciones en el apartamento 64-B en dos puntos específicos, por el área de terraza y en la esquina del dormitorio principal; la controversia radica en que los consumidores reclaman que después de 18 meses y ocho intentos de reparaciones, aún con trabajos preventivos no se soluciona el problema, pues los trabajos realizados que han mitigado el problema son únicamente temporales, expresando los consumidores que el valor del apartamento, así como de toda la torre se ha visto afectado.

Al respecto, este Tribunal señala que, de la prueba incorporada al expediente, no es posible determinar con plena certeza, que los desperfectos alegados por los consumidores en el apartamento, hayan sido causa de un defecto de fábrica o de mala construcción del apartamento; lo anterior, en virtud de que tal como consta en el Informe Técnico por Filtración en Apartamento: [REDACTED] (fs. 78-80), se establece que se pudo constatar que las filtraciones en el referido apartamento, se produjeron debido al exceso de agua lluvia acumulada durante las primeras tormentas del inicio del invierno, desde principios del mes de abril de 2020, seguidas de las catastróficas tormentas tropicales Amanda y Cristóbal, que rondaron los 500 mm acumulados en un lapso de 9 días; asimismo, según consta en las impresiones de pantalla de publicaciones en la red social Twitter, de fecha 31/05/2020 (fs. 81 y 82), procedentes de la cuenta oficial del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, se detalla que la cantidad de lluvia máxima en la estación “PICACHO” fue de 150.8 mm, estación que llevaba el registro de cantidad de agua acumulada para la zona donde se encuentra ubicada la torre de apartamentos donde residen los consumidores.

Aunado a lo anterior, ha quedado comprobado dentro del procedimiento administrativo sancionatorio, que se realizaron trabajos de reparación en el apartamento de los consumidores, durante la cuarta semana del mes de junio de 2020, con la reparación de juntas y sisas entre fachaletas y luego en todo el edificio, trabajos que consistieron en lo siguiente: 1) Sellado de junta de entrepiso con sellador de poliuretano Sikaflex, para evitar el paso del agua lluvia hacia la viga de entrepiso, ya que las gotas escurrían de la terraza hacia adentro del dormitorio, vía el cielo falso; 2) Sellado de sisas del enchape de fachaletas de toda esa área externa del apartamento 64-B de la fachada norte del edificio, con sellador de poliuretano Sikaflex, para evitar que cantidades excesivas de humedad, impregnasen las fachaletas, al punto de soltar parte de esa humedad hacia la pared interior. Que posterior a las reparaciones efectuadas, se realizaron pruebas técnicas esparciendo agua a presión y en altas cantidades en las zonas de interés para corroborar que ya no hubiera filtraciones vía juntas o sisas, y efectivamente se dio por reparado; sin embargo, ante el inicio del invierno en mayo de 2021 se decidió aplicarle a toda la fachaleta del edificio, unas capas de repelente para evitar el paso del agua lluvia y así evitar saturación de ésta en las paredes exteriores, trabajo el cual duró de mayo a mediados de julio del 2021.

Finalmente, según consta en el informe técnico, luego de los trabajos realizados se esperó a que seicara el producto aplicado, y se procedió a realizar las pruebas de impregnación de humedad en fachaletas, durante las cuales se pudo observar que no hubo ningún tipo de filtraciones o señales de humedad, habiendo esperado las típicas lluvias cotidianas de la época, siendo que a la fecha del informe, no se habían presentado reclamos adicionales, por lo que el trabajo se dio por recibido a satisfacción.

Consecuentemente, no es posible establecer que efectivamente el bien adquirido, en el presente caso —el apartamento del proyecto Condominio Torre Libertad—, haya tenido defectos de fábrica o de mala construcción, en virtud de que si bien en el año 2020 existieron filtraciones en el referido apartamento, esto

se debió a la gran cantidad de agua que cayó sobre el territorio salvadoreño debido a la tormenta tropical Amanda, por lo que la cantidad de agua fue excesivamente alta, lo cual se convirtió en una situación excepcional y de fuerza mayor acaecida en el año 2020, la cual fue oportunamente solucionada con las reparaciones efectuadas.

C. Es así, que en virtud del análisis antes expuesto, y con fundamento en la valoración de toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, este Tribunal Sancionador tiene por acreditado, que el apartamento objeto de la controversia fue entregado según los términos y características contratadas, pero que no siendo posible deducir técnica o indiciariamente responsabilidad a la denunciada, en este caso por unas filtraciones en el referido apartamento, en virtud de que se ha demostrado una situación de fuerza mayor acaecida en el territorio salvadoreño durante el mes de mayo del año 2020, tal como consta en el resumen sinóptico de mayo de 2020 publicado por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (fs. 83 a 91), es consecuente y procedente *absolver* a la proveedora denunciada de la supuesta comisión de la infracción atribuida.

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 reproachable 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”.

Es menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar un incumplimiento por parte de la proveedora denunciada, siendo procedente *absolver* a la proveedora TORRES DEL PACIFICO, 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 los señores _____, 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; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 143 letra a), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

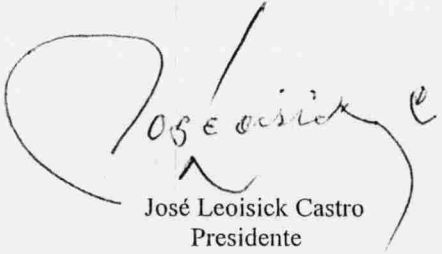
a) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “No entregar los bienes (...) en los términos contratados”, en relación al artículo 4 letra e) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por los señores *[Redacted]*


[Redacted], por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.

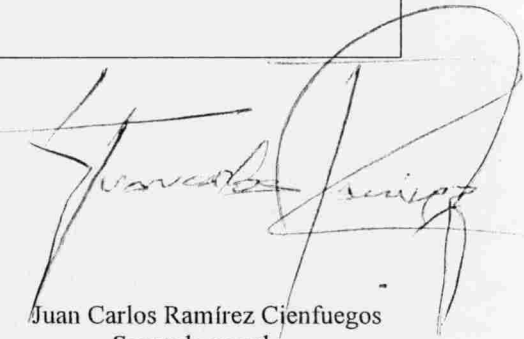
b) *Absuélvase* a la proveedora TORRES DEL PACIFICO, S.A. DE C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “No entregar los bienes (...) en los términos contratados”, en relación a la denuncia presentada por los señores *[Redacted]*

[Redacted], según lo expuesto en el romano VII de la presente resolución.

c) *Notifíquese*.

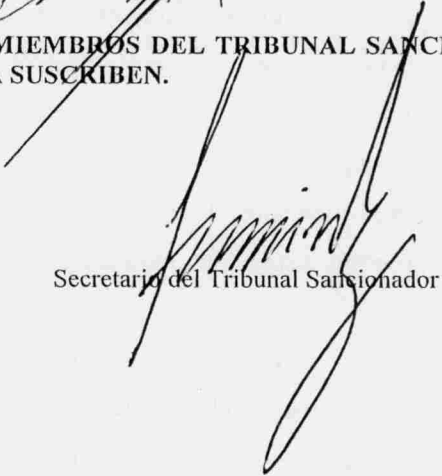

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OG/MIP


Secretario del Tribunal Sancionador