 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 18/12/23 Hora: 11:43 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 153-22 Acum.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidores denunciantes:	1. 2.		
Proveedora denunciada:	Torres del Pacifico, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. Las denuncias interpuestas por cada uno de los intervinientes contra la proveedora Torres del Pacifico, S.A. de C.V., se detallan a continuación:</p> <p>1. El señor _____, expuso en su denuncia que es dueño y actual poseedor de un apartamento ubicado en _____, ubicado en Colonia Escalón, desde el día 31/01/20, dentro del condominio se encuentran diferentes opciones de diseños y estilos de apartamentos que el comprador podía decidir; en virtud de ello, el consumidor escogió el apartamento con el diseño denominado "<i>Partner One tipo A</i>", que incluye pantry, sistema inteligente de luces, acentos de colores en paredes, una opción de piso y de granito y espacio flex o ampliación <i>walking closet</i> en el cuarto principal. Además, este apartamento contaba con una terraza tipo vitrina con una vista amplia hacia la ciudad, por lo que eso fue una de las causales que motivó la decisión del consumidor para comprar el mismo y cancelar lo correspondiente en los términos acordados con la administración del condominio. El consumidor manifiesta que solicitó la ampliación del <i>walking closet</i> en el cuarto principal, pero la administración procedió a construir adicionalmente y sin el consentimiento del consumidor, un muro de color verde en la vitrina de la terraza de dicho departamento, el cual obstaculiza la vista hacia el exterior, expresando la administración que es en concepto de "<i>Jardinería</i>", pero alega que ésta nunca estuvo contemplada en ninguna de las propuestas realizadas. La construcción de dicho muro se realizó previo al otorgamiento físico y material de su apartamento, quien no tuvo a la vista hasta que se le entregó el apartamento con una construcción no solicitada; continúa manifestando el consumidor que en el mismo contrato se estipula que cualquier ampliación o construcción que el consumidor quiera realizar, corre por cuenta propia del mismo y no del condominio, lo cual fue incumplido porque en ningún momento se le avisó o advirtió al consumidor que su apartamento sería sujeto a nueva construcción y por tanto nunca estuvo de acuerdo con la construcción de dicho muro.</p> <p>2. El señor _____, expuso en su denuncia que es dueño y actual poseedor de un apartamento ubicado en _____ específicamente en la Colonia Escalón,</p>			

desde el día 30/01/20. Que dentro del condominio existían varias opciones con diseños y estilos diferentes; y eligió el departamento número 63-A nivel 7, dicho apartamento contaba con una terraza tipo vitrina con una amplia vista hacia la ciudad, el cual fue uno de los motivos para adquirir el inmueble. Es el caso que la proveedora construyó un muro color verde en la vitrina de la terraza, sin consentimiento del consumidor, esto obstruye la vista que tenía el apartamento al exterior. Según plano arquitectónico, en ningún momento se contempló un muro en la parte de la terraza, sino más bien una terraza con vitrina, ya que se detallaron las medidas internas y externas de todo el apartamento y por ende de cada pared, pero en la zona de la terraza solo se establecen las medidas de la misma y no se plantea nada más que el espacio de la referida vitrina que permite un campo de visión amplio a los alrededores del edificio, tampoco se observa que hayan establecido áreas verdes dentro del edificio, ni en las zonas comunes, ni en cada apartamento. En el contrato de compraventa se estableció que las construcciones que el comprador quisiera realizar corren por cuenta propia del mismo y no del condominio.

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: *“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) de la misma ley que estipula: “Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”.*

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra a) de la LPC, al haber renunciado ambos consumidores a la tramitación de los medios alternos de solución de conflictos, remitió los expedientes desde la referida dependencia a este Tribunal Sancionador, y posteriormente se pronunció el inicio del procedimiento administrativo sancionador mediante resolución de las once horas con cincuenta minutos del día 07/03/2023.

III. PRETENSIONES PARTICULARES.

Las pretensiones de cada uno de los consumidores denunciantes se exponen a continuación:

1. El señor [REDACTED] solicitó: *“(…) Que la proveedora cumpla con los términos y condiciones del contrato celebrado entre las partes; en virtud de ello, que se elimine el muro de color verde y coloquen el vitral que tenía originalmente. De conformidad con los artículos 4 letra e) y 43 letra e) de la LPC y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos” (sic).*
2. El señor [REDACTED] solicitó: *“(…) Que la proveedora cumpla con los términos y condiciones del contrato celebrado entre las partes; en virtud de ello, que se elimine el muro*

de color verde y se indemnice por los inconvenientes ocasionados al cambiar los términos contractuales. De conformidad con los artículos 4 letra e), 43 letra e) y 143 letra a) de la LPC y artículos 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. 96-98), 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 realizó 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:

- (i) En fecha 25/04/23, se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito (fs. 103-105) firmado por el licenciado _____, quien actúa en su calidad de apoderado judicial especial de la proveedora Torres del Pacifico, S.A. de C.V., por medio del referido contesta en sentido negativo los hechos atribuidos a su poderdante, asimismo

incorpora documentación anexa (fs. 106-113), manifiesta que los hechos que motivan el presente proceso sancionatorio no encuadran en la conducta de tipo predeterminado legalmente, es decir que no está en el presupuesto objetivo descrito en el artículo 43 letra e) de la LPC, así mismo alega que es una consecuencia del principio de legalidad, en relación a la exigencia de tipicidad del hecho, según la cual la imposición de una sanción debe precederle una previsión normativa en la que se describa de manera clara, precisa e inequívoca la conducta objeto de prohibición con todos sus elementos configurativos. En su argumento el licenciado [REDACTED] interpreta que su poderdante no ha incurrido en tal comportamiento, ya que según el profesional no se configuran los verbos rectores de la supuesta infracción atribuida, retrayendo el principio de presunción de inocencia el cual no es ajeno a este proceso; que respecto al supuesto de hecho que se plantea se puede decir que la conducta consiste en no hacer algo que por ley estamos obligados a realizar, ya que la conducta se comete por vía de omisión.

- (ii) En cuanto al pronunciamiento —sobre los bienes y servicios contratados y la oferta publica del bien—, acerca de la supuesta construcción no autorizada por los consumidores consistente en un muro de color verde en la vitrina de la terraza de dichos apartamentos (numero 92 A nivel 9 y número 73 A nivel 7) del proyecto [REDACTED] el cual obstaculiza la vista hacia el exterior y que expresan los consumidores que es una construcción adicional, el apoderado de la denunciada alega que es una construcción debidamente autorizada por la *Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS)*, tal como consta en planos aprobados que se anexan a la presente contestación (resolución número 0393-2017 de fecha 15/05/18, ver A 19 y A 25), por lo que es una construcción con base en planos aprobados por autoridad competente. Así mismo hace referencia a elementos probatorios que incorpora, y además alega que a folios 27 del presente expediente la parte consumidora agregó foto sin las jardineras pero del lado norte de la torre, lo cual no está contemplado en dicho diseño; en el brochure anexo se podrá observar en la caratula inicial el lado sur de la torre donde se consigna la jardinera y al vuelto el lado norte de la torre donde no está dicho diseño, haciendo referencia para no sorprender a este Tribunal ya que los consumidores no agregaron la publicidad completa; y sin perder de vista que entre más alto sea la torre de apartamento se debe cumplir la distancia con los colindantes o vecinos del entorno hacia abajo, con el objeto de que no sea visible con el colindante o vecino, por esa razón según planos aprobados los pisos del 7 al 9 del lado sur cuentan con esa jardinera, respetando la privacidad con el vecino.

B. Seguidamente, en resolución de las diez horas con cuarenta y cuatro minutos del día 01/09/23 (fs. 114), 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.

Dentro de la etapa de apertura a pruebas, en fecha 22/09/23, se recibió escrito firmado por el licenciado (fs. 118 y 119), quien actúa en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora Torres del Pacifico, S.A. de C.V., contestando la fase de apertura a pruebas, asimismo incorporó documentación anexa (fs. 120), en dicho escrito, en síntesis, reiteró los argumentos expuestos en el escrito precitado, con el objeto de desvirtuar los hechos denunciados y así poder acreditar que los apartamentos —objeto de la controversia— fueron ofertados y vendidos en los términos contratados y de conformidad a planos y diseños aprobados por la oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS).

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.

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”* (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 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***” (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.

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

1. Fotocopias de compraventa y promesa de venta —en virtud de la compra de los departamentos—, documentos suscritos entre la proveedora *Torres del Pacífico, S.A. de C.V.*, con cada uno de los consumidores (12-18 y 73-77), con los que se acredita la relación contractual preexistente a las denuncias, entre cada uno de los denunciados y la proveedora denunciada, por un precio total de \$204,915.00 dólares (departamento numero 92 A) y \$195,760.00 dólares (departamento numero 73 tipo A).
2. Fotocopias de ficha técnica de apartamento tipo “A” (fs. 19-26), fotografías del apartamento numero 92 A (fs. 34-37) y del apartamento numero 73 tipo A (fs. 78-81).
3. Memorandos del Consejo de Alcaldes y Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (COAMS) y de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), emitidos por el Departamento de Urbanización y Construcción, de fechas 15/03/18 y 15/05/18, en el que se puede acreditar los trabajos a realizar para la separación de edificaciones, con imágenes impresas de la publicidad donde se pueden observar las *Jardineras* en los pisos del 7 al 9, lado sur de [REDACTED] fs. 55-60).

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 acreditado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) La *relación contractual* existente entre cada uno de los consumidores y la proveedora Torres del Pacifico, S.A. de C.V., que se verificó por medio de contratos de compraventa y promesa de venta de inmuebles de naturaleza urbana en un régimen de condominios sobre un complejo de departamentos denominado *Torre Libertad* (fs. 12-18 y 73-77), documentos que de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano I del Código de Comercio, se constituyen como medios de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma.

2) Que cada uno de los consumidores *pactó un precio* por cada uno de los apartamentos: \$204,915.00 dólares (departamento numero 92 A) y \$195,760.00 dólares (departamento numero 73 tipo A), los cuales eran de determinadas características, descritas en el contrato precitado.

B. De de lo dicho por parte de los intervinientes —tanto los consumidores en sus denuncias (fs. 1-2 y 63-64), y la proveedora por medio de su apoderado en sus escritos (fs. 103-105 y 118-119)—, coinciden respecto de la compra de unos apartamentos en el condominio denominado ubicado en Colonia Escalón, departamento de San Salvador, y que dentro de dicho condominio se pueden observar según planos (fs. 59, 113 y 120), diferentes opciones de diseños y estilos de apartamentos, de los cuales los consumidores podrían escoger el apartamento que más satisface su estilo de vida; ha quedado evidenciado también que los apartamentos que escogieron los consumidores, cuentan con una terraza de tipo vitrina (con barandal de vidrio), con una vista amplia hacia la ciudad. Ahora bien, la controversia radica en que los consumidores no están de acuerdo con la construcción de un muro adicional, pintado de color verde que se encuentra frente a las terrazas tipo vitrina de sus apartamentos (apartamento numero 92 A del nivel 9 y apartamento número 73 tipo A del nivel 7), expresando los consumidores que es una construcción adicional "*no solicitada*" y que impide la visibilidad desde sus terrazas.

I. Al respecto, este Tribunal, al realizar un análisis exhaustivo de la prueba agregada al expediente, advierte que, uno de los consumidores incorporó copias del *brochure* o volante de publicidad que la proveedora le proporcionó (fs. 27 al 33), alegando que en ningún momento se veía el muro en los barandales de la terraza, por el cual ambos consumidores reclaman. Ante ello, el apoderado de la proveedora mencionó que no estaba completo dicho *brochure* e incorporó otro (f. 111), pero advierte este Tribunal que son completamente distintos entre sí. La diferencia, radica en que en las imágenes de ambos *brochures* se aprecian vistas de lados diferentes de la torre de apartamentos en cuestión (uno del lado norte y el otro del lado sur de la torre). El objeto de la prueba incorporada por los consumidores, es que en la publicidad difundida por la denunciada no se podía

prever la construcción de las jardineras que reclaman, las cuales –a criterio de ellos–, la proveedora construyó sin la previa autorización de ellos.

No obstante todo lo anterior, este Tribunal en su labor investigativa y teniendo como fundamento el principio de Verdad Material, al que la tramitación de este procedimiento administrativo sancionador se encuentra ceñido, conforme lo manda la LPA en su artículo 3 numeral 8 que estipula: “*Verdad Material: Las actuaciones de la autoridad administrativa deberán ajustarse a la verdad material que resulte de los hechos, aun cuando no hayan sido alegados ni se deriven de pruebas propuestas por los interesados*”, se ha verificado que la proveedora difundió imágenes publicitarias de los apartamentos en cuestión en diversos medios, entre los cuales se encuentran las redes sociales, y específicamente en la cuenta [REDACTED] de la red social Instagram, se ha constatado que la denunciada publicó imágenes de la torre de apartamentos donde se encuentran los apartamentos adquiridos por los consumidores, y desde el día 07/05/2018 en dicho perfil público fue puesta a disposición una imagen en la que sí se aprecian las jardineras en los pisos superiores de la torre, pintadas de color verde.

Aunado a esto, se ha cotejado que los consumidores contrataron la compra de sus apartamentos en fechas 12/02/2019 y 31/01/2020 según consta en la copia de las respectivas escrituras públicas agregadas al presente expediente (fs. 12-18 y 73-77), es decir que a las fechas de contratación, *los consumidores sí tenían forma de saber que el diseño estructural de la torre contemplaba las jardineras en cuestión* para los apartamentos ubicados en los niveles en los que estaban adquiriendo los de ellos, de tal suerte que no existen atisbos de ningún vicio oculto al momento de las contrataciones, no siendo posible la aplicación de los artículos 1659 y siguientes del Código Civil respecto del saneamiento por vicios redhibitorios.

2. Adicionalmente, ambos consumidores expusieron que las jardineras objeto de sus reclamos, eran construcciones adicionales y “no solicitadas” y que la proveedora al poner estos muros, contrariaba las cláusulas contractuales. No obstante, lo anterior se ha limitado a un mero dicho de los denunciantes, ya que no han sustentado su argumento con la supuesta cláusula transgredida en los contratos de compraventa y promesa de venta que cada consumidor suscribió, y este Tribunal después de hacer el respectivo análisis de los mismos no identificó contrariedad alguna a disposiciones contractuales.

En línea con lo anterior, es preciso analizar que las jardineras que reclaman los consumidores, no eran *construcción adicional*, sino que son parte del diseño estructural de toda la torre de apartamentos, a diferencia de lo que hubiese sido, por ejemplo, una pared divisoria en el interior del apartamento, que no haya sido parte del diseño original ofrecido a los compradores y que tampoco haya sido

solicitada por ellos; pero en el presente caso, se trata de un elemento externo, que forma parte de la estructura de todo el inmueble, y como ya se mencionó anteriormente, sí era parte del diseño inicial y los consumidores sí pudieron tener conocimiento de dichos elementos previo a la contratación, y *la proveedora no tenía que contar con una autorización previa de los consumidores para la construcción de las jardineras.*

3. Por último, y en congruencia con los dos puntos previos de análisis, para este Tribunal resulta necesario destacar que esas jardineras cumplen una función específica, y que no fueron construidas antojadizamente por la denunciada, sino que la construcción de las mismas fue ordenada por el departamento de Urbanización y Construcción del Consejo de Alcaldes y Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (COAMSS / OPAMSS), y conforme a la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y de los Municipios Aledaños y su Reglamento vigente, con el fin de respetar la privacidad de las propiedades colindantes, según consta en los memorandos y resolución de permiso de construcción, emitidos por dicha autoridad, siendo la competente en la materia (fs. 52 al 59). En conclusión, *la construcción de las jardineras por las que reclaman los consumidores, no son meramente estéticas y construidas al arbitrio de la denunciada, sino que cumplen una función específica que por mandato de ley se requirió por parte de la autoridad competente.*

C. Es así, que no es posible establecer que efectivamente los bienes adquiridos, en el presente caso —departamentos del proyecto Condominio Torre Libertad—, hayan tenido las características para justificar un incumplimiento de parte de la proveedora en cuanto a vender un bien diferente al que pactaron y recibieron los consumidores.

Con fundamento en la valoración de toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, así como de las disposiciones legales invocadas, este Tribunal Sancionador tiene por acreditado, que los bienes objeto de la controversia fueron entregados según los términos y características pactadas, que en la contratación de los mismos no hubo vicios ocultos para los consumidores, y que no es posible deducir técnica o indiciariamente responsabilidad a la denunciada en este caso, por construcciones que fueron requeridas y debidamente aprobadas por la autoridad competente, y con anterioridad a la contratación con cada uno de los consumidores.

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 inculcado 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*”.

En conclusión, 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 Pacífico, S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de las denuncias interpuestas 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.

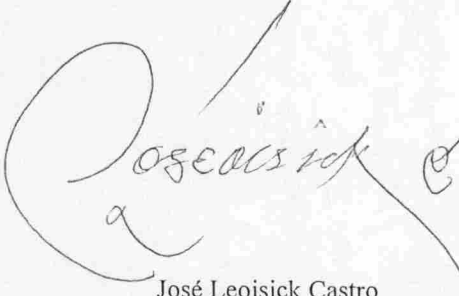
VIII. DECISIÓN

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; 43 letra e), 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] y [REDACTED] por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.
- b) *Absuélvase* a la proveedora TORRES DEL PACÍFICO, 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] y [REDACTED], según lo expuesto en el romano VII de la presente resolución.

c) *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.

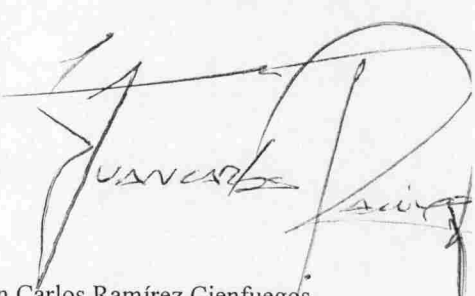
d) *Notifíquese.*



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.**

EV/MP



Secretario del Tribunal Sancionador