

343-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con un minuto del día nueve de agosto de dos mil dieciséis.

El presente procedimiento administrativo sancionador, se inició sobre la base de la certificación emitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, como consecuencia de la denuncia interpuesta

contra el señor _____ por supuesta infracción al artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC-.

I. La consumidora alegó que a finales del mes de septiembre de dos mil diez, solicitó al proveedor los servicios para la reparación de circuito de placa base _____ en la etapa de video e integrados de una *laptop* marca _____; modelo _____ la cual fue devuelta quince días después. Agregó, que al tercer día de haber sido entregada presentó problemas, por lo que se comunicó con el proveedor, quien envió un técnico a recogerla; en razón de lo anterior, se le solicitó se extendiera una garantía del trabajo con el detalle de lo ejecutado a la máquina, manifestando un empleado del proveedor que no la darían, debido a que subcontrataron a otra empresa para realizar la primera reparación.

Acotó, que al día siguiente le llamó el proveedor para informarle que la *laptop* se encontraba reparada, solicitándole el pago de la cantidad adeudada, en ese sentido, la consumidora le solicitó que verificara el trabajo para cancelar el pago pendiente; requerimiento que fue negado por el proveedor, por lo cual la consumidora optó por cancelar el dinero acordado, pero aun así el proveedor retuvo en su poder la *laptop*.

Posteriormente, el proveedor le entregó la *laptop*, y al revisarla, observó que todos los íconos habían sido borrados, pareciendo que únicamente se efectuó la instalación de la

En razón de lo anterior, solicitó la devolución de los ciento cincuenta dólares (\$150.00) pagados por la reparación, más dos dólares con veintiséis centavos (\$2.26) por el valor del cheque de gerencia que ocupó para efectuar el pago al proveedor.

Por su parte, el proveedor denunciado no compareció en el procedimiento.

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

1. Sobre la infracción al artículo 43 letra e) LPC, en relación al artículo 24 de la misma ley, por no entregar los bienes en los términos contratados.

La Ley de Protección del Consumidor prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 24. Según lo dispuesto en dicho precepto legal, cuando se tratare de la prestación de servicios, los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido, lo cual deberá establecerse en forma clara de manera tal que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda.

El incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor, conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida 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”; lo cual, 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, evidenciar las condiciones en que se ofreció el servicio, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, establecer la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados con el consumidor.

2. Ahora bien, el artículo 146 de la LPC, establece que en los procesos 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.

De conformidad con el inciso final del artículo 146 antes relacionado, las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y en los conocimientos científicamente avanzados.

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

útil, por lo que la prueba está dirigida a la obtención de datos relevantes para la comprobación de los hechos litigiosos.

De esta forma, este Tribunal valorará la prueba que consta en el presente procedimiento, para constatar si efectivamente se configuran las infracciones administrativas atribuidas al proveedor denunciado.

3. Al respecto, se encuentra agregada al expediente la fotocopia confrontada del comprobante de crédito fiscal [redacted], mediante la cual se demuestra la relación contractual existente entre la consumidora y el señor [redacted]. Además, se comprueba el servicio contratado, por el cual la consumidora pagó la cantidad de ciento cincuenta dólares (\$150.00). Asimismo se incorporó un cheque de gerencia a nombre del proveedor por la referida cantidad (folios 3), lo que acredita el pago de los servicios contratados.

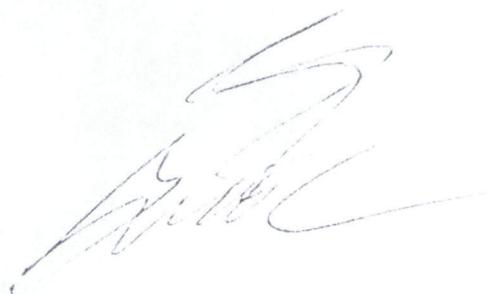
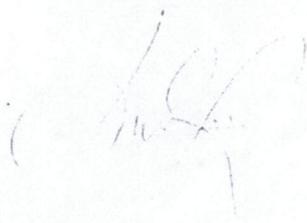
Por otro lado, se cuenta con la fotocopia de nota de entrega de computadora portátil de fecha trece de octubre de dos mil diez, en la que se establece que se entrega una laptop con las reparaciones hechas en el circuito de video integrado, y sobre esa reparación se otorga una garantía de treinta días (folios 7).

En el caso en particular, se advierte que no existe prueba que acredite que la laptop objeto de la denuncia presentara desperfectos después de que el proveedor la entregara reparada; por cuanto no aparece ninguna hoja de recepción del aparato por desperfectos o para su evaluación, tampoco que la consumidora presentara reclamos al proveedor por desperfectos posteriores a la reparación relacionados a los servicios prestados por el consumidor; por tanto, al no contar con la prueba que demuestre el cometimiento de la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, resulta procedente absolver sobre la misma al proveedor denunciado.

IV. Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 83 letras b), 146, 147 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE:**

a) Absolver al señor [redacted] de la infracción señalada en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, por supuesto incumplimiento en los servicios contratados por la consumidora.

b) Notifíquese.



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

