

347-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con treinta minutos del día veintiuno de septiembre de dos mil dieciséis.

En virtud de que en el acta agregada al presente expediente a folios 31, se consignó que se dejó aviso de notificación de la resolución correspondiente, por no haberse encontrado al señor _____ ni persona que pudiese recibir la notificación, y habiendo transcurrido el plazo legal para que el denunciante acudiera al Tribunal, para dichos efectos, *tener* por efectuada la notificación respectiva, de conformidad con el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil - en adelante CPCM-.

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 347-12, se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor _____ contra la señora _____, por la supuesta comisión de las infracciones graves contempladas en los artículos 43 letras c) y e), y 42 letra e), todos de la LPC.

L. El consumidor manifestó que el día treinta y uno de julio de dos mil once, compró un teléfono celular marca _____, con garantía de un mes, el cual desde el día de su compra presentó problemas de funcionamiento, ya que la carga de la batería no duraba y el aparato se apagaba. En razón de lo anterior, se presentó en la sucursal de _____, propiedad de la proveedora, solicitando la reparación del teléfono y la ejecución de la garantía; sin embargo, a la fecha de presentación de su denuncia, la proveedora denunciada no había hecho entrega del referido aparato.

Por otra parte, el consumidor solicitó en el Centro de Solución de Controversias, la reparación definitiva del producto o en su defecto la entrega de otro aparato celular.

Finalmente, cabe mencionar, que a la proveedora denunciada se le hizo saber la infracción atribuida para que hiciera uso de su derecho de defensa. No obstante lo anterior, ésta no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió para tal fin, ya sea oponiéndose a los argumentos formulados por el denunciante por atribuirle las infracciones en cuestión, o bien incorporando la prueba pertinente para controvertir los hechos denunciados.

administrativo sancionador. Ese hecho presumido queda fijado de esta forma, y, en consecuencia, tendrá relevancia en la decisión del mismo. *Lo característico de esta afirmación es que aporta un elemento de prueba que no ha sido posible obtener de otra manera.*

Lo que hace posible la formación de presunciones es el enlace o nexo lógico que existe entre el indicio y el hecho presumido. En realidad, el nexo lógico entre los dos hechos es la presunción misma. En unos casos la presunción viene fijada por la ley (presunciones legales); en otros se forma directamente por el juez (presunciones judiciales). Pero en ambas posibilidades es la misma presunción la que permite la fijación del nexo.

B. La tradicional distinción entre presunciones legales y presunciones judiciales se recoge ahora expresamente por el Código Procesal Civil y Mercantil -en adelante CPCM-, el cual es de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador (artículo 167 LPC). En los artículos 414 y 415 del mismo cuerpo normativo se establece que existen presunciones legales, que son las que admiten prueba en contrario (conocidas como presunciones *iuris tantum*), que constituyen la regla general; y, presunciones de derecho, que son las que no admiten prueba en contrario (denominadas *iuris et de iure*). Así, para el caso que nos ocupa, es importante señalar lo que establece el artículo 414 CPCM.

Presunciones Legales

Art. 414.- Cuando la ley establezca una presunción, la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base.

Si la presunción legal admite prueba en contrario, 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.

En los casos en los que la presunción legal admita prueba en contrario, en la sentencia se deberá justificar y razonar los argumentos que han llevado al tribunal a la concreta decisión sobre si el hecho presunto es la consecuencia de los indicios.

C. El artículo 112 de la LPC contiene una presunción legal al estipular: "...De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta..."

Lo anterior implica que con la venta de un producto garantizado, el proveedor asume responsabilidad por su buen funcionamiento y asegura que cumplirá con las condiciones y características con que fue ofrecido, asumiendo la obligación de repararlo o realizar la acción que sea necesaria, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Ante los desperfectos que presente el bien ocurridos dentro del plazo de la garantía, el consumidor espera que el proveedor la haga efectiva, procediendo a la reparación sin la exigencia de ningún cobro adicional.

Al respecto, este Tribunal ha sostenido en reiterada jurisprudencia, que un consumidor razonable espera que, en caso se presente algún desperfecto en el producto, el proveedor cumpla con repararlo gratuita e inmediatamente en aplicación de la garantía existente; y en caso la reparación no solucione el problema, el consumidor presumirá que el proveedor cambiará el producto o le devolverá el dinero abonado por él.

A dicho criterio se añade que la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea, no sólo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando, de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado, proceda inmediatamente a su reparación o corrección, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado.

En este orden de ideas, el proveedor actuaría contrario a lo ofrecido cuando al presentarse un desperfecto en el bien, incluido en los alcances de la garantía y dentro del plazo de la misma, ilegítimamente se niegue a hacerla efectiva.

Precisamente, en esa línea, el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor tipifica como infracción grave el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

La conducta tipificada en la Ley de Protección al Consumidor se refiere, entonces, a aquellos supuestos en que el proveedor no cumple la garantía en la forma, plazo y condiciones ofrecidas o establecidas legalmente. Para la determinación de la referida infracción, ha de estarse a los principios básicos del Derecho sancionatorio, que rigen la actuación de este Tribunal.

III. A. Respecto de la infracción al artículo 42 letra e) en relación al artículo 33 de la LPC, por no entregar al consumidor el comprobante conteniendo las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que adquirió el teléfono celular, de conformidad al principio de legalidad consagrado en la Constitución de la República, este Tribunal hace las siguientes consideraciones:

declarada inconstitucional, de un modo general y obligatorio.

B. La tipicidad de una conducta implica fundamentalmente que la misma se encuentre considerada como infracción de manera expresa en la ley, y sólo en dicho caso éste Tribunal puede conocer sobre el fondo de la pretensión del denunciante, realizar la valoración de la prueba presentada, y sancionar o absolver según corresponda, en aplicación del principio de legalidad.

Tomando en cuenta todo lo anterior, para que esté Tribunal pueda pronunciarse sobre la antijuridicidad de la conducta denunciada, es necesario que la misma coincida con alguna de las infracciones establecidas en los arts. 42, 43 y 44 de la LPC, lo cual requiere realizar el análisis de tipicidad.

En el presente caso, dada la inconstitucionalidad del art. 42 letra e) de la LPC (declarada con posterioridad al inicio de este procedimiento), bajo cuyo tipo sancionador se había calificado preliminarmente la conducta antijurídica atribuida a la denunciada, no subsiste el elemento de la tipicidad originalmente considerado, pues dicha conducta ya no queda subsumida o adecuada a la descripción de algún tipo administrativo sancionador previsto en la Ley de Protección al Consumidor.

Por consiguiente, al no existir en la Ley una descripción de la conducta atribuida a la denunciada que pueda considerarse infracción, no es posible analizar la antijuridicidad que en la denuncia se le atribuye como contraria a lo dispuesto en el artículo 33 de la LPC, y valorar si la misma está o no amparada en una causa de justificación, como el cumplimiento de un deber, el ejercicio legítimo de un derecho o de una actividad lícita, o el estado de necesidad; por lo tanto, es procedente dictar sobreseimiento en favor de la denunciada respecto de la supuesta infracción al artículo 42 letra e) en relación con el artículo 33, ambos de la LPC, y pronunciarse sobre el fondo en relación a la supuesta infracción al artículo 43 letra c).

IV. En el presente caso, debe señalarse que la proveedora denunciada no aportó prueba de descargo relacionada con el hecho atribuido a la misma, así como tampoco compareció en ninguna etapa del procedimiento, no obstante haber sido legalmente notificada; por tanto, prevalece la presunción legal contenida en el artículo 112 de la LPC.

Entre la documentación presentada en el Centro de Solución de Controversias, corre agregada la fotocopia de factura a nombre del señor Joseph Serge Molina Suárez, mediante la cual se comprueba la compra del teléfono celular objeto de reclamo, el día treinta y uno de julio de dos mil once.

VI. Por tanto, de conformidad a lo antes expuesto y a los artículos 101 inciso segundo, 11, 14 y 86 de la Constitución de la República, 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; 43 letra c), 33, 83 letras b) y c), 46, 49 y 112 de la Ley de Protección al Consumidor; y artículos 218 y 414 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE**:

a) Sobreseer a la proveedora _____ por la infracción al artículo 42 letra e) en relación al artículo 33, ambos de la LPC, por falta de tipicidad.

b) Sobreseer definitivamente el presente procedimiento respecto de la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC.

c) Sancionar a _____ con la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS (\$246.60), equivalentes a un salario mínimo mensual urbano en la industria, en concepto de multa por la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC, por el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente.

Dicha multa deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, *dentro de los diez días siguientes al de la notificación de esta resolución*, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, *se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa*.

d) Notificar esta resolución a la partes intervinientes.



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

G/