

1757-12

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con un minuto del día diez de enero de dos mil diecisiete.

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 por la señora \_\_\_\_\_ contra \_\_\_\_\_ por supuesta infracción al artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC-.

I. La consumidora manifestó en su denuncia que el día seis de septiembre de dos mil doce, compró un lápiz labial, marca \_\_\_\_\_ pues ya era la tercera vez que utilizaría ese producto, el cual tiene un valor de ocho dólares con sesenta centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$8.60). Sin embargo, la denunciante manifiesta que al llegar a su casa se percató que el lápiz labial no era de buena calidad puesto que al aplicárselo no quedaba plasmado en sus labios como debía ser, el color era más opaco, y no funcionaba bien, por lo cual presentó reclamo a la proveedora teniendo que esperar una hora con treinta minutos para que le respondieran que no se podía hacer nada, pues ella lo había abierto y así no aplicaba la devolución.

Finalmente, la consumidora solicitó la devolución de lo pagado por el referido producto, ya que no cumplía con lo ofrecido. Con la denuncia incorporó el ticket de compra del lápiz labial.

Por su parte, la proveedora no compareció en el procedimiento administrativo sancionador.

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:

**Respecto a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados.**

En principio, cabe señalar que la Ley de Protección del Consumidor prevé una serie de derechos de los consumidores, entre los cuales se encuentra el contemplado en el artículo 4 letra b). Según lo dispuesto en dicho precepto legal, los proveedores no pueden realizar cobros por bienes no entregados o servicios no prestados, ya que los proveedores deben cumplir estrictamente con lo ofrecido, lo cual deberá establecerse en forma clara de manera tal que, según la naturaleza del bien no dé lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de entrega, 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 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, evidenciar las condiciones en que se ofrecieron los bienes o los servicios, en cuanto a calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, establecer la existencia del incumplimiento por parte del proveedor al no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados con el consumidor.

**III. A.** Una vez determinado lo anterior, se valorará la prueba que consta en el expediente, de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción al referido artículo.

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 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, los conocimientos científicos idóneos.

De conformidad con el artículo 167 del Código Procesal Civil y Mercantil de aplicación supletoria en el presente procedimiento, el cual 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.** Al respecto, se encuentra únicamente agregado al expediente administrativo la fotocopia confrontada del ticket de compra del lápiz labial -folio 3-, mediante el cual se demuestra la relación contractual existente entre la señora . . . . . y

. Además, se evidencia la compra del bien objeto de la denuncia por la cantidad de ocho dólares con sesenta centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$8.60).

En el caso en particular, se advierte que la consumidora alegó en su denuncia que el lápiz labial que le entregó la proveedora no era de la calidad que debería de acuerdo a su experiencia,

pero no presentó el empaque del producto, ni alguna prueba que permitiera establecer que el bien entregado no era de las características por las cuales pagó, o que el mismo estuviera vencido o hubiera perdido alguno de los elementos esenciales declarados por el fabricante o distribuidor.

Por su parte, la proveedora presentó en las diligencias seguidas en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, el certificado de venta libre del producto (folio 24), en el que se relaciona que dicho producto estaba autorizado para la venta bajo las características declaradas ante la autoridad competente.

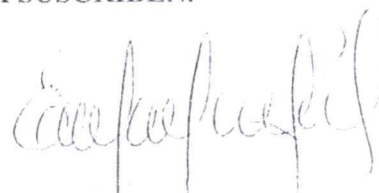
En consecuencia, al no contar con la prueba que demuestre que el producto que recibió la consumidora era de características diferentes a las ofrecidas por la proveedora, no existe un incumplimiento al artículo 43 letra e) de la LPC, por lo que resulta procedente absolver sobre la misma a la proveedora denunciada.

IV. Por todo lo expuesto, y sobre la base de los artículos 101 inciso segundo, 86 inciso final de la Constitución de la República; artículos 83 letra b), 43 letra e), 46 y 49 de la Ley de Protección al Consumidor; y artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE**:

*Absolver a* \_\_\_\_\_, de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, por supuestamente no entregar los bienes en los términos contratados con la consumidora.

*Notifíquese.*

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



B/66

