

91-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las doce horas con doce minutos del día veintidós de septiembre 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, según el artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la licenciada _____, contra la sociedad _____,

que puede abreviarse _____, por supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

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:

I. La consumidora manifestó que en noviembre de dos mil nueve compró a la proveedora, un brazalete por el precio de noventa y dos dólares de los Estados Unidos de América (\$92.00) y unas argollas por cuarenta y dos dólares de los Estados Unidos de América (\$42.00), mediante el "sistema de aparatado" equivalente al pago a plazo. Señaló que dichas prendas le fueron entregadas en diciembre de dos mil nueve pero que pasados dos meses después de la entrega, las prendas que le habían vendido como plata se empezaron a decolorar. Agregó que interpuso reclamo a la proveedora, la cual le ofreció reintegrarle el cincuenta por ciento del valor de las prendas.

La consumidora solicitó en el Centro de Solución de Controversias, que la proveedora le efectuara el reintegro de los ciento treinta y cuatro dólares de los Estados Unidos de América (\$134.00) que pagó por las prendas objeto de su reclamo.

II. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada, la cual presentó escrito arguyendo que en su establecimiento comercial tenía rótulos a la vista que indicaban que la mercadería era réplica de _____ los cuales podían verse en cada ocasión que la consumidora llegaba a realizar sus abonos; además, afirmó que para la consumidora era fácilmente determinable que las joyas eran imitación, debido a su precio, que se encontraba muy por debajo del precio de las joyas originales; y, por último, aseguró que le fue informado a la consumidora desde el momento de la compra que las joyas eran imitaciones de "enchape de plata".

III. El artículo 43 letra e) de la LPC, 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.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el bien, 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 el bien en los términos contratados por la consumidora.

IV. 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 al artículo 43 letra e) de la LPC, relativa a no prestar los bienes en los términos contratados.

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.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, 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.

En el presente caso, tanto la denunciante como la parte denunciada presentaron prueba, la cual será valorada en su integridad por este Tribunal.

Por medio de las facturas emitidas por la proveedora (folio 31) y de las declaraciones testimoniales (folios 63-65), se ha comprobado que la proveedora le vendió a la consumidora una pulsera y unas argollas por el precio total de ciento treinta y cuatro dólares de los Estados Unidos de América, que fueron cancelados por medio de abonos realizados por la consumidora, y que los bienes pagados le fueron entregados a la consumidora en diciembre del año dos mil nueve.

La proveedora presentó como prueba de descargo copias de rótulo (folio 50) que anuncian [redacted] los cuales aseguró que se encontraban en el local comercial donde se efectuó la contratación.

En el acta de la declaración testimonial de la señora (folio 63), se consignó que la testigo presencié las visitas de la consumidora denunciante al establecimiento propiedad de la proveedora, donde le vendieron a la consumidora las prendas objeto de reclamo como joyas de plata y que no se le informó en ningún momento que fueran imitaciones "enchapadas" en plata. Asimismo, aseguró que los rótulos presentados por la proveedora (folio 50) que anunciaban no estaban en el local comercial cuando llegaron y que por el contrario se les aseguró que eran prendas de plata.

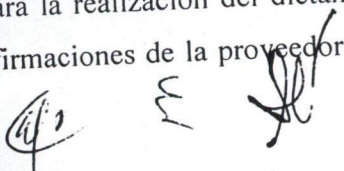
Por su parte, el señor (folios 64 y 65), quien es gerente del establecimiento comercial de la proveedora, manifestó en su declaración testimonial que *no le constaba que le hayan dicho a la consumidora que la prenda era de enchape, tampoco fue él quien la atendió en ninguna de las visitas que la consumidora realizó al establecimiento comercial del cual es gerente y que tuvieron más reclamos de otros clientes por hechos similares a los denunciados por consumidora denunciante y por eso dejaron de comercializar las réplicas de*, de las que vendieron a la consumidora.

Con la declaración de la testigo presentada por la consumidora, aunada a la prueba documental, se comprueba que la consumidora se presentó al establecimiento comercial de la proveedora donde le mostraron los bienes objeto de reclamo, los cuales le fueron vendidos como plata 925, y no le informaron que las prendas eran "enchape" en plata. Esto no pudo ser desvirtuado por el testigo de la proveedora, ya que éste último expresamente manifestó que nunca atendió a la consumidora, lo que lo vuelve un testigo de referencia y no presencial.

Además, los dos rótulos incorporados por la proveedora (folio 50), no constituyen prueba en contrario, ya que no se ha acreditado que los mismos u otros iguales estuvieran visibles al público en el establecimiento comercial al momento que la consumidora escogió las prendas objeto del reclamo, ni tampoco que estuvieran a la vista cuando llegó a efectuar los abonos por las mismas, para que pudieran ser considerados un medio idóneo para acreditar la información clara, veraz, completa y oportuna, que se debe proporcionar a los consumidores, según lo consignado en el artículo 27 de la LPC. Además, de la declaración de la señora

, se comprueba que las veces que acompañó a la consumidora, no vio ninguno de esos rótulos en el lugar, y el gerente del establecimiento declaró que hubo reclamos de otros clientes por circunstancias similares.

Finalmente, es preciso señalar que este Tribunal tampoco puede valorar el documento agregado a folio 33, ya que no se acreditó la idoneidad del señor para la realización del dictamen señalado. Sin embargo, existe prueba testimonial, así como las afirmaciones de la proveedora, que permiten establecer que los bienes objeto de reclamo no eran



de la calidad que la consumidora contrató, sino que existen indicios de que las prendas eran “enchape en plata” *réplicas de joyas*. Además, los bienes objeto del reclamo, fueron presentados por la consumidora (folio 51).

Finalmente, debe considerarse que la proveedora denunciada se dedica a la venta de joyería fina, y justamente por la actividad que realiza debe atender a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, particularmente en cuanto a la información que brinda sobre la calidad real de los productos que ofrece a los consumidores. Sin embargo, en el presente caso se colige que la proveedora actuó con *negligencia* al ofrecer y entregar bienes de una determinada calidad, sin informar claramente a la consumidora sobre tal aspecto, permitiendo con su falta de diligencia en cuanto a la información proporcionada que se pueda creer que los bienes eran de una calidad superior, tal como se ha establecido con la prueba antes relacionada.

En razón de lo anterior, este Tribunal, ha valorado la totalidad de las pruebas aportadas en el presente procedimiento según las reglas de la sana crítica (art. 146 inc. Final LPC), concluyendo que la proveedora ha incurrido en la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, al no entregar los bienes en los términos contratados, por tratarse de una calidad diferente; razón por la cual, resulta procedente imponer la sanción respectiva.

V. Establecido lo anterior, al configurarse la infracción considerada como grave, es procedente la imposición de una sanción de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 46 de la LPC, *conforme al cual las infracciones graves se sancionarán con multa de hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.*

El artículo 40 de la LPC establece que las infracciones a lo dispuesto en dicha ley y demás disposiciones aplicables en materia de consumo, imputables a los proveedores que en la venta de un bien o la prestación de un servicio, actúen con dolo o culpa y causen un menoscabo al consumidor, serán sancionadas administrativamente.

Ahora bien, a efecto de determinar el monto de la multa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, podrá tomarse en cuenta los siguientes criterios: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros, según el caso.

En el presente caso, al comprobarse que la proveedora no entregó las joyas objeto de reclamo en los términos contratados, ésta le ocasionó un menoscabo económico a la consumidora, puesto que erogó una cantidad de dinero a cambio de unos bienes que se deterioraron,

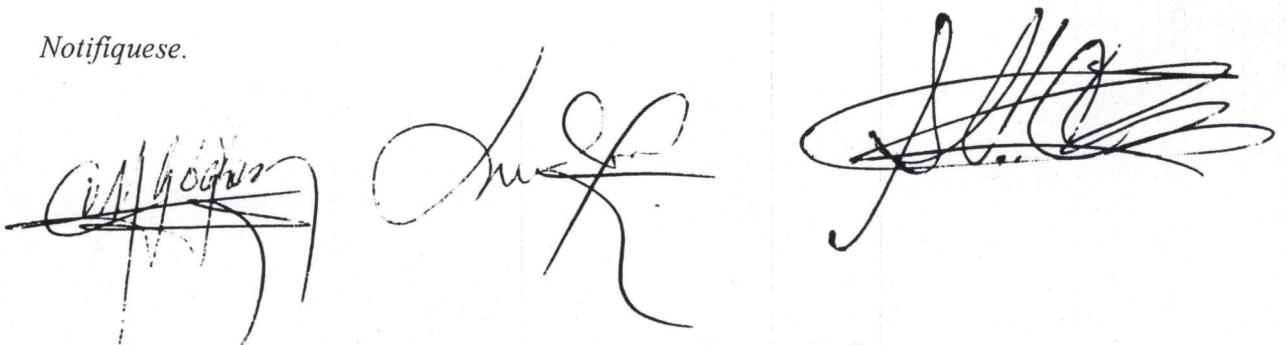
evidenciándose que la calidad de los mismos era distinta a la contratada. Además, se ha establecido por medio de la prueba que ha sido valorada anteriormente que la proveedora actuó con *negligencia* al entregar bienes de una calidad distinta a la contratada, teniendo también en cuenta el giro de su negocio y por consiguiente sus obligaciones legales.

VI. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 33, 43 letra e), 46, 48, 53, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) Sancionar a la sociedad con la cantidad de **DOSCIENTOS TRES DÓLARES CON DIEZ CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$203.10)**, equivalentes a *un salario mínimo mensual urbano en la industria* (Decreto Ejecutivo No. 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. No. 85, Tomo 381 del mismo día), en concepto de multa por la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), por no entregar los bienes en los términos contratados por la consumidora.

b) 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 ésta 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.

Notifíquese.



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

Q/e



