

330-12

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las ocho horas con quince minutos del día veinte de septiembre de dos mil diecisiete.

En virtud de que en el acta agregada al presente expediente a folios 30, se consignó que se dejó aviso de notificación de la resolución de fecha diecisiete de septiembre de dos mil doce, por no haberse encontrado a la señora \_\_\_\_\_, ni persona que pudiese recibir la notificación, y habiendo transcurrido el plazo legal para que la denunciante acudiera al Tribunal, para dichos efectos, se debe *tener* por efectuada la notificación respectiva, de conformidad con el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil (en adelante CPCM).

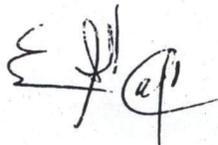
El presente procedimiento administrativo sancionador, se inició sobre la base de la certificación emitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, según el artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la señora \_\_\_\_\_

contra \_\_\_\_\_, por supuesta comisión de las infracciones reguladas en los artículos 43 letra e) y 44 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados y por realizar cobros indebidos en perjuicio de la denunciante, respectivamente.

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

I. La denunciante expuso que el día veintinueve de noviembre de dos mil once, contrató los servicios de la proveedora para la fabricación de cuatro cortinas metálicas enrollables en duela cerrada galvanizada, por un monto total de un mil cien dólares de los Estados Unidos de América (\$1,100.00), las cuales, según lo manifestado por los empleados de la misma, serían instaladas cinco días después de la contratación, previa entrega de la carta de garantía especial, agregando que en dicha fecha canceló, en concepto de anticipo, la cantidad de quinientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (\$550.00).

Sin embargo, la proveedora denunciada incumplió con el plazo de instalación ofrecido al momento de contratación, ya que las referidas cortinas fueron instaladas hasta el día ocho de diciembre de dos mil once. Aunado a lo anterior, manifestó que al solicitar la entrega de la carta de garantía especial, empleados de la proveedora le informaron que no entregarían la garantía especial, que no recibirían el complemento del pago por los bienes objeto de reclamo, y que procederían con la desinstalación de las cortinas.



Por último, señaló que la proveedora denunciada le exige el pago adicional de la cantidad de ciento cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (\$150.00) para terminar de realizar el trabajo contratado.

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. No obstante lo anterior, no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió para tal fin, ya sea oponiéndose a los hechos atribuidos por la denunciante, o bien incorporando la prueba pertinente que desvirtuó las infracciones atribuidas.

#### **II.1. Respecto a la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados.**

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*”; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

#### **2. Sobre la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por realizar prácticas abusivas —cobros indebidos— en perjuicio de la denunciante.**

El artículo 44 letra e) de la LPC establece que constituye una infracción muy grave: “*...realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”. Asimismo, el artículo 18 de la referida ley dispone que queda prohibido a todo proveedor por considerarse como práctica abusiva lo siguiente: (...) c) “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor*”.

Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones de los proveedores que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos.

Es importante destacar que para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que, el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

Por su parte, el carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado a cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

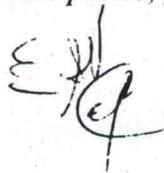
**III.** Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción a los artículos 43 letra e) y 44 letra e) de la LPC, relativas a no prestar los servicios en los términos contratados y efectuar cobros indebidos a la denunciante.

**A.** 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 valoradas 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 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.

**B.** En el presente caso, la denunciante presentó prueba documental, la cual será valorada en su integridad por este Tribunal.

**I.** Respecto a la supuesta infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, en el presente caso se cuenta con la fotocopia confrontada de contrato N° —folio 3—, con la que se tiene por establecido que la denunciante realizó la compra de cuatro cortinas metálicas enrollables en duela cerrada galvanizada por un precio de un mil cien dólares de los Estados Unidos de América (\$1,100.00), entrega que incluía la instalación de dichos bienes, dentro de un plazo que sería *coordinado entre ambas partes*, información que es conforme con lo consignado en la cotización de folios 5 y 6.



De la citada documentación, se tienen por establecidas las condiciones en que la denunciante adquirió los bienes objeto del reclamo. Bajo ese parámetro y de conformidad con la prueba que consta en el expediente, este Tribunal ha comprobado que las condiciones que se pactaron al momento de la contratación para la entrega de las cortinas objeto de reclamo, difieren con las que la denunciante expuso en su denuncia, es decir, cinco días después de adquiridas las cortinas, ya que como se consignó en el contrato de folio 3 el tiempo de entrega sería coordinado entre ambas partes, y no hay otra prueba que permita establecer que Cortimetal, S.A. de C.V. se haya comprometido a entregar las cortinas en el plazo de cinco días.

En ese orden, es la misma denunciante la que expone que las cortinas que adquirió de parte de la proveedora denunciada fueron instaladas nueve días después del referido contrato, y no se ha comprobado que en los documentos contractuales o por acuerdo posterior se haya establecido un plazo fijo de cinco días para la entrega.

Por otra parte, en relación a la omisión de entrega del documento de la “garantía especial”, es necesario acotar que en el presente procedimiento no consta elemento de prueba alguno que acredite que la proveedora no cumplió con la entrega de dicha carta conforme a lo pactado en el contrato de folio 3, por lo que resulta improcedente emitir pronunciamiento de fondo sobre dicho hecho.

En razón de todo lo anterior, no se ha comprobado ningún incumplimiento de la proveedora denunciada; y por consiguiente, no se ha configurado la infracción atribuida. Consecuentemente, es procedente *absolver* a la proveedora denunciada de la supuesta infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

2. En cuanto a la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, se cuenta como medio de prueba presentado por la denunciante, con la nota de abono N° 16318 —folio 4—, con la que se comprobó, que el día veintinueve de noviembre de dos mil once, la denunciante pagó la cantidad de quinientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (\$550.00) —en concepto de anticipo del 50%—, con motivo de la compra de las cortinas objeto de reclamo, quedando pendiente el pago de la cantidad de quinientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (\$550.00) en la fecha de instalación de las mismas, montos que suman un precio total de un mil cien dólares de los Estados Unidos de América, el cual no incluía costos generados por albañilería o trabajo extra, conforme a la condición de pago consignada en el contrato de folio 3.

En ese sentido, teniendo como parámetro de control, la prohibición contenida en la LPC, que es “cobrar” y que, de conformidad a la prueba incorporada en el presente expediente, no se logra determinar que Cortimetal, S.A. de C.V. haya realizado el cobro de los ciento cincuenta dólares de los Estados Unidos de América(\$150.00) a los que se refiere la denunciante, y mucho

menos, que ésta haya realizado el pago de los mismos, se determina que no se ha configurado la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC.

IV. Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 18 letra c), 24, 43 letra e), 44 letra e), 46, 47, 49, 83 letra c), 146, 147 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

a) *Absolver a* \_\_\_\_\_, respecto de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados por la denunciante.

b) *Absolver a* \_\_\_\_\_ respecto de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por supuestos cobros indebidos realizados en perjuicio de la denunciante.

*Notifíquese.*

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

G/e

