

621-12

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

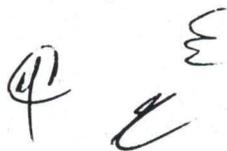
El presente procedimiento administrativo sancionador, se inició sobre la base de la certificación emitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la Asociación  
medio de su representante legal señora \_\_\_\_\_ contra la señora \_\_\_\_\_  
por supuesta comisión de la conducta establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

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 consumidora expuso en su denuncia que por medio de un anuncio de internet gestionó con la proveedora la compra de un carrito para elaborar palomitas de maíz, por un valor de novecientos dólares (\$900.00), razón por la cual le fue enviada una cotización con las especificaciones del mismo. En fecha nueve de junio de dos mil once, la consumidora efectuó un abono por la cantidad de seiscientos setenta y cinco dólares (\$675.00), pagando el monto restante el día veintiuno de julio de dos mil once, es decir doscientos veinticinco dólares (\$225.00).

Agregó, que interpuso reclamo a la proveedora, ya que la máquina que le fue entregada no posee las mismas características de la ofrecida. Ante dicha situación, la proveedora le manifestó que el producto entregado era el correcto, pero que éste había sido armando con piezas compradas de forma separada y que si deseaba la devolución del dinero pagado, le descontaría la cantidad de doscientos dólares (\$200.00) en concepto de transporte y depreciación de la misma.

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, quien no compareció en el procedimiento administrativo sancionador ni aportó prueba de descargo que desvirtuara la infracción que se le atribuye; no obstante, habersele dado la oportunidad de hacerlo.



III. La LPC prevé una serie de infracciones, 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.

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 han configurado la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, relativas a no prestar los servicios en los términos contratados.

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 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.

B. El presente caso fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que conforme a dicha disposición “se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor”.

En el artículo 414 del CPCM, de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador (artículo 167 de la LPC), se establece que existen presunciones legales, que admiten prueba en contrario (conocidas como presunciones *iuris tantum*), en razón de las cuales “la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base”.

En ese caso, “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”.

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho, que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo el nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base, o el hecho base *-también conocido como indicio-*, recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

Aclarado lo anterior, se determinará si la proveedora denunciada cometió las conductas constitutivas de infracción de conformidad a la prueba que consta en el expediente.

C. Este Tribunal valorará de forma integral la prueba documental presentada por la consumidora que consta en el presente procedimiento.

Al respecto, constan las facturas de folios 5 y 6, con las que se acredita que la Asociación Tiempos Nuevos Teatro, contrató con la señora la venta de un carrito para hacer palomitas de maíz con una máquina de cocción de la capacidad de *ocho onzas*, y demás especificaciones que constan en la orden de trabajo de folios 11, por el precio de novecientos dólares de los Estados Unidos de América (\$900.00), los cuales le pagó en su totalidad el día veintiuno de julio de dos mil once, es decir, se comprobó la relación contractual y el cumplimiento de la obligación de la consumidora.

Por otra parte, la consumidora expresó en su denuncia que la proveedora le entregó un carrito para palomitas de maíz con una máquina de cocción con una capacidad para *cuatro onzas*, y presentó la impresión de la portada del manual de instrucciones (folio 4), en la que aparece que se trata de una

lo que no fue desvirtuado por la proveedora con prueba alguna, manteniéndose así la presunción contenida en el referido artículo 112 de la LPC .

En consecuencia, con la prueba valorada y la presunción legal aplicada, se ha establecido que la conducta de no entregar la máquina de la capacidad contratada y pagada por la denunciante, sin ninguna justificación válida comprobada en el presente procedimiento por parte



de la sociedad denunciada, constituye un incumplimiento a lo contratado y la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Ahora bien, respecto del grado de intencionalidad con el que ha actuado la proveedora denunciada, es necesario tener presente que para la imposición de una sanción por infracción de un precepto administrativo, es indispensable que el sujeto haya obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto, por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Desde esta perspectiva, se concluye que la proveedora actuó con *dolo* en el cumplimiento de obligación contractual en la forma convenida, al entregarle a la denunciante sin justificación alguna un carrito para palomitas de maíz con una máquina de cocción con una capacidad para *cuatro onzas*, sabiendo que eso no era lo pactado y que estaba entregando un bien de una capacidad menor a la que se había comprometido, lo cual se ha acreditado en el presente expediente, siendo procedente imponer una sanción conforme a los parámetros establecidos en el artículo 49 de la LPC.

V. Como resultado de lo expuesto en los acápites precedentes, se estableció la existencia de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, por no entregar los bienes en los términos contratados, infracción que es *sancionada con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* –artículo 46 LPC–.

Al respecto, la Ley de Protección al Consumidor, en el artículo 49 contiene los parámetros para la determinación de la multa, entre ellos: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, el cobro indebido realizado y las circunstancias en que éste se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según el caso.

En atención a lo expuesto, debe considerarse que la proveedora era propietaria de un establecimiento denominado “”, ubicado en Centro Comercial n el municipio y departamento de San Salvador, en el que se ofrecen bienes como el contratado por la consumidora, por lo que se deben cumplir con las obligaciones y prohibiciones establecidas en la LPC.

Ahora bien, respecto a la gravedad de la infracción, ha quedado establecido que la proveedora cometió la infracción grave al artículo 43 letra e) de la LPC, por cuanto cobró un

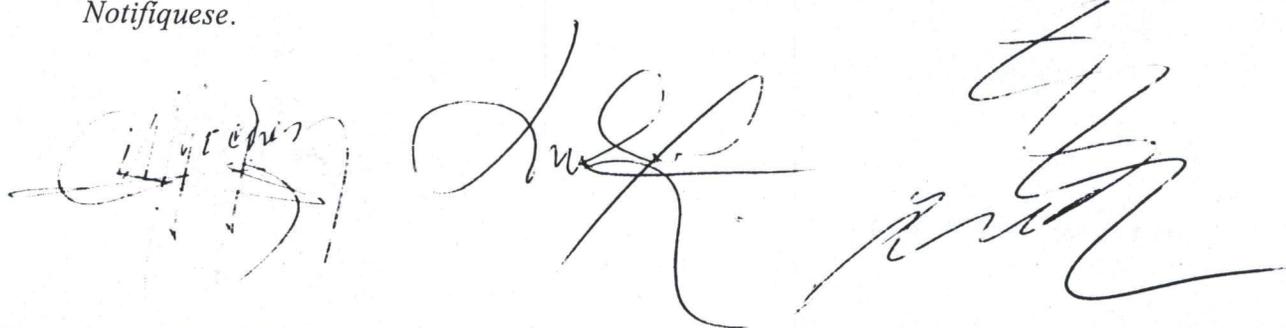
determinado precio por el bien ofrecido a la consumidora, y le entregó uno de menor capacidad que el contratado, lo que implica un perjuicio económico a la denunciante. Finalmente, como se estableció con anterioridad, la proveedora actuó con *dolo* al no cumplir con las condiciones del contrato a la consumidora en cuanto a la capacidad de la máquina de hacer sin justificación alguna.

VI. Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 46, 49, 83 letra c), 146, 147 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218, 414 y 415 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

a) **Sancionar** a la señora \_\_\_\_\_, con la cantidad de TRESCIENTOS VEINTIOCHO DÓLARES CON NOVENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$328.95), *equivalentes a cuarenta y cinco días de salario mínimo urbano de la industria*, -según Decreto Ejecutivo No. 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. No. 85, Tomo 381 del mismo día, vigente a la fecha en que ocurrieron los hechos denunciados-, en concepto de multa por la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), por no prestar los servicios en los términos contratados.

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.

B/e



