

305-12

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con un minuto del día trece 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 el señor \_\_\_\_\_ contra la \_\_\_\_\_, que puede abreviarse \_\_\_\_\_, por supuesta comisión de la infracción contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados.

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. En la denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_, manifestó ser fiador de un crédito adquirido por la señora \_\_\_\_\_ con \_\_\_\_\_, en el mes de mayo de dos mil once, pero que en el mes de septiembre del mismo año, la titular de la obligación falleció, motivo por el que el denunciante se apersonó a las oficinas de la proveedora denunciada a pagar la cuota correspondiente y solicitar un refinanciamiento de la deuda. Ante esto, la proveedora denunciada solicitó documentos y posteriormente expone el consumidor que le informaron que la deuda no incluía seguro, solicitando el señor \_\_\_\_\_ que se le proporcionara una copia del contrato, carta de aprobación e historial de pagos, documentación que a la fecha de interposición de la denuncia no se le había proporcionado, por lo que el denunciante solicitó en el Centro de Solución de Controversias que la proveedora le entregara dichos documentos, *para verificar la correcta aplicación de los pagos y la existencia de un seguro de vida dentro del crédito (...)*.

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 en ejercicio de su derecho de defensa manifestó (folio 25) que el crédito a nombre de la señora \_\_\_\_\_ ya no presentaba saldo deudor por haber sido cancelado en su totalidad por la aseguradora, presentando prueba documental.

2 E 4

II. La Ley de Protección del Consumidor prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 24. Según lo dispuesto en dicho precepto legal, cuando se tratare de la prestación de servicios, los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido, lo cual deberá establecerse en forma clara de manera tal que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda.

El incumplimiento de la referida obligación por parte de la proveedora 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.

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 contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, relativa a no prestar los servicios 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 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.

Tanto la parte denunciante como la parte denunciada presentaron prueba documental, la cual será valorada en su integridad por este Tribunal. Para el caso, el señor

, anexó a su denuncia copia de comprobantes de abono a préstamo a nombre de la

señora correspondientes a los meses de junio, julio, agosto y septiembre de dos mil once (folios 3 y 4), en los que se refleja el número de cuenta, titular del préstamo y cantidad pagada con su respectivo desglose, pero no consta en dichos comprobantes información de la existencia de un fiador en dicho crédito.

La proveedora presentó prueba documental, entre la que consta un estado de cuenta del crédito de la señora (folio 34), en el que se consigna información relacionada al crédito en mención, tal como el saldo total adeudado al 18 de abril de 2012, la tasa de interés, el plazo, titular e historial de pagos, pero no se refleja tampoco información sobre un fiador.

También agregó, la proveedora, copia simple de cheques emitidos por la aseguradora, a la orden de, por la misma cantidad mencionada que refleja el estado de cuenta como saldo adeudado al 18 de abril de 2012; y otro cheque emitido por la misma aseguradora a la orden de (folio 38), como beneficiario de la póliza de seguro de deuda, según se consigna en el documento donde se especifica la liquidación de los fondos provenientes de dicha póliza de seguro (folio 40).

De la citada documentación aportada por las partes, este Tribunal ha comprobado la relación crediticia existente entre la fallecida señora con la proveedora, también que el saldo que presentaba dicha obligación ya fue cancelado en su totalidad por estar cubierto en la póliza del seguro de deuda y que el beneficiario de la misma era el señor

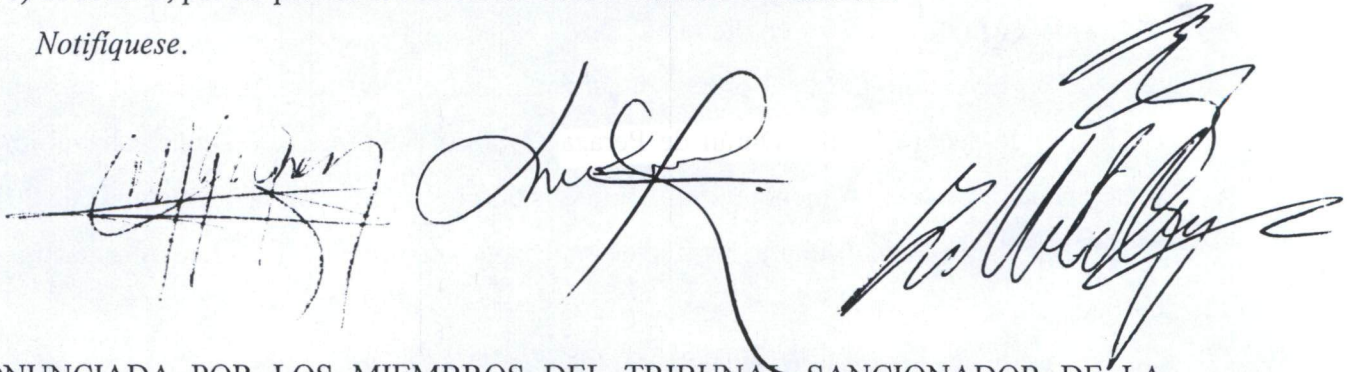
En ninguno de los documentos presentados se menciona al denunciante ni su calidad de fiador de la obligación liquidada por la póliza de seguro, por lo que luego de valorar la prueba antes relacionada, no es posible establecer la vinculación del denunciante con la proveedora y acreditar su derecho a que se le entregara documentación con información crediticia de la señora

. Por tales razones es procedente absolver a la que puede abreviarse, de la supuesta infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

**IV.** Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 11, 14, 86 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 83 letra b), 147 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor; y artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal Sancionador **RESUELVE:**

a) Absolver a la \_\_\_\_\_ que puede  
abreviarse \_\_\_\_\_, respecto de la infracción consignada en el artículo 43  
letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados.

*Notifíquese.*



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

