

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las ocho horas del día veintitrés de octubre 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 —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 [redacted] contra [redacted] de [redacted], por supuesta comisión de la infracción regulada 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. La denunciante expuso que el día 04/08/2009, contrató los servicios de la proveedora para la elaboración de [redacted], una [redacted] y un [redacted] así como la instalación de un [redacted] y todo el equipo [redacted], por un monto total de \$19,460.00, siendo el plazo de entrega de 40 días, según el contrato suscrito con la denunciada. Agregó que en la fecha antes referida canceló en concepto de anticipo la cantidad de \$9,730.00, equivalente al 50% del precio; debiendo realizar el pago de \$4,865.00, equivalentes al 25% del precio total de la oferta, al momento que la proveedora terminara de instalar la [redacted] y [redacted]; no obstante, la consumidora procedió con el desembolso de dicha cantidad, sin que se haya efectuado la instalación de las referidas [redacted], ya que la proveedora solicitó el pago adelantado para la compra de materiales.

Finalmente, indicó que a la fecha de interposición de su denuncia —26/08/2011—, la proveedora no había cumplido con la entrega de los servicios — [redacted] —, razón por la cual, solicitó en el CSC, el cumplimiento en la prestación de los servicios conforme a lo contratado.

Se siguió el procedimiento establecido 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, cuyas apoderadas especiales negaron que su representada haya incurrido en infracción alguna, afirmando que los retrasos en la entrega de la obra fueron por causas imputables a la denunciante, ya que ésta suspendió las labores en más de una ocasión lo que provocó que el

EST

material que utilizaría para la elaboración de l se dañara, por lo que, la proveedora tuvo que posponer los trabajos mientras esperaban la llegada del nuevo material desde Europa; además, indicaron que los trabajadores asignados a la obra estuvieron en condiciones laborales de riesgo y recibieron tratos denigrantes de parte de la , quien les obligaba a abandonar las instalaciones por un lapso de dos horas diarias, lo que también restaba tiempo para cumplir con la entrega de la obra en el nuevo plazo pactado; y, por último, manifestaron que su mandante propuso a la denunciante, a través del CSC de la Defensoría del Consumidor, un acuerdo económico como una medida alterna para resolver el trabajo pendiente lo cual no tuvo respuesta positiva de parte de la misma. Finalmente, presentaron prueba documental y testimonial para robustecer sus argumentos de defensa.

II. 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.

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 al artículo 43 letra e) de la LPC, relativa 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 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 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. En el presente caso, consta agregada prueba documental y testimonial, la cual será valorada en su integridad por este Tribunal. Así, se cuenta con la fotocopia confrontada de la oferta de prestación de servicios presentada por la proveedora para la elaboración de remodelación de y otros trabajos detallados en los referidos documentos — folios 4 al 9— por un precio total de \$19,460.00, cuya forma de pago pactada fue del 50% al momento de aceptación del presupuesto, un 25% una vez instalada la losa de la piscina y el restante 25% una vez finalizada la instalación de dichos bienes, cuyo plazo de entrega era de 40 días. Con dichos documentos se comprueba la relación contractual y que la denunciante canceló a un anticipo equivalente al 75% del precio total en fecha 04/09/2009 —folio 8—, por la elaboración de los trabajos antes referidos.

En el acta de la declaración testimonial del —folio 155 y 156—, quien labora desde hace diez años para la proveedora en la construcción de , manifestó que el plazo de entrega de la obra era de cuarenta días, *que únicamente cumplieron con el 90% de la obra*, porque de mutuo acuerdo decidieron suspender trabajos, con motivo de las remodelaciones en la casa que podían ocasionar daños en la construcción de la , situación que duró más de dos años y no un mes conforme a lo pactado. Asimismo, aseguró que la proveedora ofreció el reembolso de \$2,500.00, equivalente al 50% del valor del material que no entregó, lo cual no fue aceptado por la denunciante, y que, no fue posible terminar la obra durante el mes de diciembre de 2012, por las condiciones físicas en que se encontraban sus trabajadores, ya que tenían que escalar un muro de aproximadamente seis metros para entrar a la casa con el material, lo cual fue negado por la en el mismo acto.

Con la declaración del testigo presentado por la proveedora, aunado a la prueba documental, se tiene por acreditado que la proveedora no cumplió con la totalidad de los servicios que fueron contratados por la denunciante, en el plazo en que debía ser entregada la obra, situación que fue reconocida por el testigo en su declaración, al sostener que la obra se suspendió con un cumplimiento de un 90%, sin embargo, ese último dato fue contradictorio, ya que en el mismo acto declaró que el porcentaje de cumplimiento fue de un 75%. Además, aunque ambas partes coinciden en que hubo una suspensión temporal del plazo de ejecución de la obra, no se ha acreditado de forma fehaciente el tiempo pactado para dicha suspensión, y a pesar que el testigo sostuvo que la falta de cumplimiento fue por supuestas causas imputables a la

en el expediente no consta ninguna prueba idónea y pertinente que confirme su dicho o que permita al menos deducir a título de indicio la diligencia esperada de la proveedora, en cumplimiento a la obligación prevista en el artículo 947 del Código de Comercio.

Asimismo, es preciso considerar que de conformidad con lo establecido en los artículos 1416, y 1417 del Código Civil, los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella; y sus efectos sólo cesan por el consentimiento mutuo de las partes contratantes o por causas legales. Pero, en el presente caso no se ha establecido con prueba pertinente e idónea, el cumplimiento del contrato ni las causas de justificación que en su caso amparen la falta de ejecución del mismo por parte de la proveedora.

Además, debe considerarse que la proveedora denunciada se dedica al diseño y  
cc. .... —pis

—, y justamente por la actividad que realiza debe atender a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, particularmente en cuanto al cumplimiento de las condiciones y plazos en que ofrece los servicios y productos a los consumidores, conforme a lo dispuesto en el inciso primero del art. 24 de la LPC.

Sin embargo, en el presente caso se colige que la proveedora actuó con *negligencia* al no realizar y entregar los servicios en el plazo ofrecido y con las condiciones pactadas, más aun, cuando la denunciante realizó el desembolso del 75% del valor total de la oferta —*previo al cumplimiento de la condición pactada*— para que la proveedora pudiera abastecerse de materiales para la ejecución de la obra, 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 (artículo 146 inciso final LPC), concluyendo que la proveedora ha incurrido en la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, al no prestar los servicios en los términos contratados, por no entregarlos en el plazo de 40 días pactados; razón por la cual, resulta procedente imponer la sanción respectiva.

IV. 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.

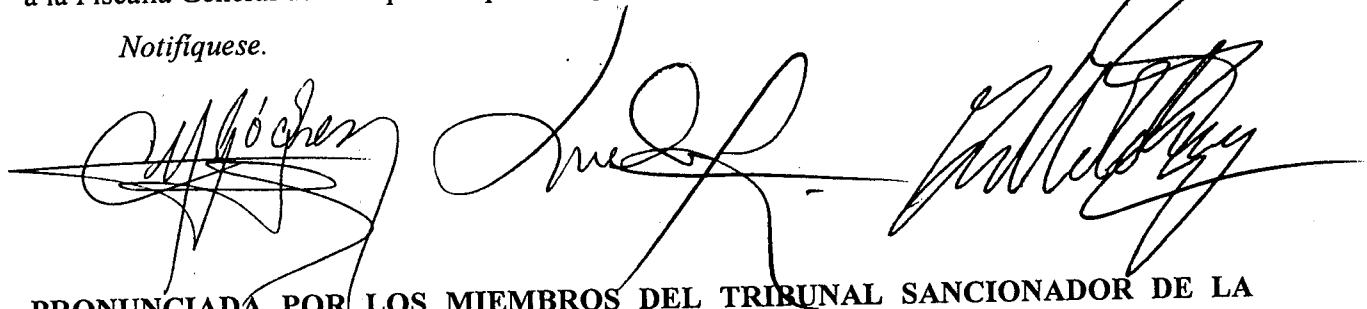
En el presente caso, al comprobarse que la proveedora no prestó los servicios objeto de reclamo en los términos contratados, ésta le ocasionó un menoscabo económico a la consumidora durante un periodo de tiempo considerable, puesto que erogó una cantidad de dinero a cambio de un servicio que no se cumplió en la forma ni en el plazo contratado. Además, se ha establecido por medio de la prueba que ha sido valorada anteriormente que la proveedora actuó con *negligencia* al no entregar los servicios en el plazo esperado, teniendo también en cuenta el giro de su negocio y por consiguiente sus obligaciones legales.

V. 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, 43 letra e), 46, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

*Sancionar a* \_\_\_\_\_, con la cantidad de **SEIS MIL QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,579.00)**, equivalentes a *treinta salarios mínimos mensuales urbanos 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) de la LPC, por no entregar los bienes y prestar los servicios en los términos contratados por la consumidora.

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.**

*[Signature]* *[Signature]* *[Signature]*

*[Signature]*

