

629-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas y cincuenta y dos minutos del diez de octubre de dos mil diecisiete.

El presente procedimiento administrativo sancionatorio se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría —en adelante CSC— según el artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, como consecuencia de la denuncia interpuesta por [redacted] contra [redacted], por la supuesta comisión de la infracción grave contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC por no prestar los servicios en los términos contratados.

Habiendo concluido el trámite del procedimiento y sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, es procedente realizar las siguientes consideraciones:

I. El denunciante expuso que en fecha cinco de febrero de dos mil doce compró, en el establecimiento de la proveedora ubicado en el [redacted], un par de zapatos por la cantidad de \$[redacted]. Aduce el consumidor que los utilizó en dos ocasiones, notando en ellas que la suela estaba *bastante desgastada*.

Por lo anterior, expone el consumidor, solicitó a la proveedora el cambio de zapatos o que se le hiciera la devolución del dinero pagado por ellos, sin embargo, no solventaron la situación.

Por su parte, la proveedora adujo que dada su evaluación técnica, consideran que el desgaste de la suela del zapato del consumidor se debe al uso habitual del bien. Asimismo, expresó que la encargada de sucursal les explicó que el zapato se utilizó para hacer deporte. Además, la proveedora alegó nuevamente que sobre la base de su evaluación técnica no se encuentra el desgaste aducido por el consumidor y tampoco ningún otro defecto. Asimismo, ofreció al consumidor un acuerdo: cambiar el producto con la condición que debía entregar el mismo en las condiciones en las que se encontraba cuando hizo el reclamo y no omitió manifestar que el cambio solo iba a proceder una vez nada más.

Mediante resolución de folio 32, este Tribunal corrió traslado al señor [redacted] para que se pronunciara sobre el acuerdo conciliatorio solicitado por la apoderada de la proveedora. Sin embargo, a esta fecha no hay respuesta del consumidor y el proceso ya se encuentra en la etapa de emitir resolución final.

II.1. Consta en la resolución de folio 14, que el procedimiento se inició por la supuesta infracción al 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 cual, en caso de configurarse daría lugar a la sanción establecida en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

De conformidad con el artículo 79 de la LPC este Tribunal tiene la potestad de sancionar las infracciones a que se refiere la ----- normativa. Además, según el artículo 83 letra a) tiene la atribución de *instruir los procedimientos sancionatorios* en materia de protección al consumidor; en consecuencia, es el Tribunal a quien compete definir la tipología de la infracción en la cual se describe la conducta que se atribuye a la proveedora denunciada.

En razón de lo anterior, existe la obligación que deviene de mandato legal que antes de emitir un pronunciamiento de fondo sobre la infracción atribuida de forma provisional, debe verificarse si los hechos denunciados se adecúan al tipo contenido en la referida infracción, es decir, que las actuaciones que se le imputan estén correctamente calificadas para realizar un adecuado análisis de tipicidad.

En ese sentido, debido a la obligación de emitir un fallo congruente en el que exista una coherente relación entre los hechos atribuidos a la proveedora y la resolución definitiva que ha de proveerse, resulta imperioso revisar si los *hechos* denunciados encajan en la infracción calificada de forma preliminar al inicio del procedimiento o si la misma puede ajustarse a otra conducta más específica que igualmente se describe como infracción dentro de la LPC, ejercicio que debe realizarse sin pretender alterar los hechos esenciales que han constituido el objeto del procedimiento.

Así, la supuesta infracción calificada provisionalmente al inicio del procedimiento la encontramos en el artículo 43 letra e) LPC por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.

Sin embargo, del análisis minucioso de los *hechos narrados* por el señor en su denuncia se deduce que su reclamo está referido a *problemas posteriores a la entrega de los zapatos*, que la pretensión del mismo radica en exigir a Calbert International S.A. de C.V. la sustitución del bien o la devolución de lo pagado.

Tal como consta en el procedimiento, el tipo sancionador bajo el cual se calificó preliminarmente la conducta antijurídica atribuida a la denunciada, esto es por el posible cometimiento de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados por la consumidora conforme a la obligación que establece el artículo 24 de esa misma ley, no se adecúa a los hechos controvertidos

y a la pretensión del denunciante; en consecuencia, al tener este Tribunal la competencia dada por ley de instruir los procedimientos sancionatorios en materia de consumo y la atribución específica de la imposición de cualquiera de las sanciones señaladas en la LPC a los proveedores por la comisión de infracciones reguladas en dicho cuerpo normativo, está obligado a realizar un adecuado análisis de tipicidad para determinar de forma correcta la infracción que se imputa, siendo necesario en el presente caso realizar una *readecuación de la infracción atribuida a* ..

Sobre la base de ello, del análisis de la *conducta reclamada* a la proveedora, esto es, el desgaste de los zapatos al poco tiempo de haberlos adquirido se advierte que los hechos atribuidos a la proveedora denunciada concuerdan con la conducta infractora descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC, la cual tipifica como infracción grave: *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.*

En consecuencia, es posible emitir un pronunciamiento de fondo en relación a una infracción distinta de la que fue objeto la calificación provisional, ya que existe homogeneidad entre las mismas y, *la sanción que le corresponde tiene la misma gradualidad*; porque tanto la infracción regulada en el artículo 43 letra e) como la establecida en la letra c) del mismo artículo de la LPC constituyen una infracción grave, sancionadas conforme a lo establecido en el artículo 46 del mismo cuerpo legal, el cual literalmente dice: *Las infracciones graves se sancionarán con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.* Por lo tanto, *la recalificación de la infracción no genera perjuicio alguno a la proveedora denunciada.*

En ese orden, es necesario y oportuno **recalificar** la infracción atribuida de forma provisional a la denunciada relativa a no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados, respecto de la denuncia presentada : en la infracción descrita en el art. 43 letra c) de la LPC; es decir, la conducta omisiva de no cumplir con las garantías de uso o funcionamiento ofrecidas a los consumidores, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

2. Respecto de la obligación regulada en el artículo 33 de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados por el consumidor— en términos generales y como marco doctrinal, debe entenderse que la garantía es un contrato por medio del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. De acuerdo con la LPC, la garantía que se ofrece respecto a los bienes concreta el compromiso que asume el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en

el cuerpo del contrato o en anexo, como cuando se detalla al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 inciso 1° de la LPC disponía que: *Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán. Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda garantizado, en las diferentes formas de presentación del bien o servicio.* Además, establece en su inciso 2° —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— que: *Las garantías extendidas y aceptadas de conformidad con el inciso anterior serán obligatorias para proveedores y consumidores.*

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— señala que ésta comprenderá *las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien dos o más veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: al cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; la reducción del precio o la devolución de lo pagado.*

De las disposiciones citadas se destaca que con la venta de un producto garantizado, el proveedor asume responsabilidad por el buen funcionamiento del bien en lo relativo a todas las condiciones y características del mismo correspondientes a los términos contratados, se obliga a repararlo o realizar las acciones que sean necesarias, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Al respecto, se ha sostenido en reiterada jurisprudencia que un consumidor razonable espera que, en caso se presente algún desperfecto en el producto, el proveedor cumpla con repararlo gratuita e inmediatamente en aplicación de la garantía existente; cambie el producto o le devuelva el dinero pagado.

A dicho criterio se añade que la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea, no solo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado proceda inmediatamente a su reparación, cambio, reducción del precio o reintegro de lo pagado, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado. En cambio, el proveedor actuaría contrario a lo ofrecido cuando al presentarse un

desperfecto en el bien, incluido en los alcances de la garantía y dentro del plazo de la misma, ilegítimamente se niegue a hacerla efectiva.

III. Por otro lado, 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 este— 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, 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 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.

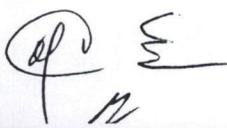
Aclarado lo anterior, de conformidad a la prueba que consta en el expediente, se determinará si el proveedor denunciado cometió la conducta constitutiva de infracción, tomando en cuenta la documentación que se encuentra agregada al expediente.

IV. Con la copia de la factura N° —folio 2— se comprueba la relación de consumo entre el señor . y . Asimismo, en la parte inferior izquierda de la misma se lee: “Garantía de su compra: 15 días”, de esta afirmación queda en evidencia que la proveedora comercializa un producto garantizado.

Además, mediante los escritos presentados por la proveedora de C.V. —folios 17 y 27—, se establece que el consumidor llegó a la sucursal de la proveedora para interponer un reclamo por el desgaste anormal de los zapatos que adquirió y así lo acepta la proveedora en su escrito del 23/9/2013.

En ese orden, quedando acreditado el reclamo del consumidor, este Tribunal advierte que la proveedora no desvirtuó con prueba idónea y fehaciente, que el mismo no procedía, ya que, si bien entre sus alegatos menciona una “evaluación técnica”, no presentó el documento que respaldara la misma, a fin de desvirtuar el incumplimiento atribuido.

De lo anterior se comprueba que la denunciada no cumplió su obligación, es decir, que haya intentado la reparación del bien dos o más veces, haya efectuado un cambio, y mucho



menos que haya cumplido con el respectivo reintegro del dinero reclamado por el señor

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 este análisis, se concluye que actuó con negligencia en el cumplimiento de la garantía, respecto del cambio de producto o la devolución del dinero solicitado por el denunciante; pues la proveedora al dedicarse a la comercialización de calzado y garantizarlo, debe contar con la posibilidad de honrar el cumplimiento de la garantía.

V. Establecido lo anterior, 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.*

Para 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.

Debe considerarse que la proveedora denunciada es una sociedad que posee múltiples establecimientos en diferentes centros comerciales en el país ubicados en

que por la actividad que realiza debe atender a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con las garantías que otorga a los consumidores.

Ahora bien, respecto a la gravedad de la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC, ha quedado establecido que al no presentar el proveedor denunciado prueba alguna con la que justificara el cumplimiento de la garantía otorgada, ocasionó un menoscabo económico al consumidor, puesto que este erogó una cantidad de dinero a cambio de un par de zapatos que no tenían la duración que se esperaba respecto de su calidad, ya que luego de dos usos la suela se desgastó significativamente, conforme a lo manifestado por el consumidor en su denuncia.

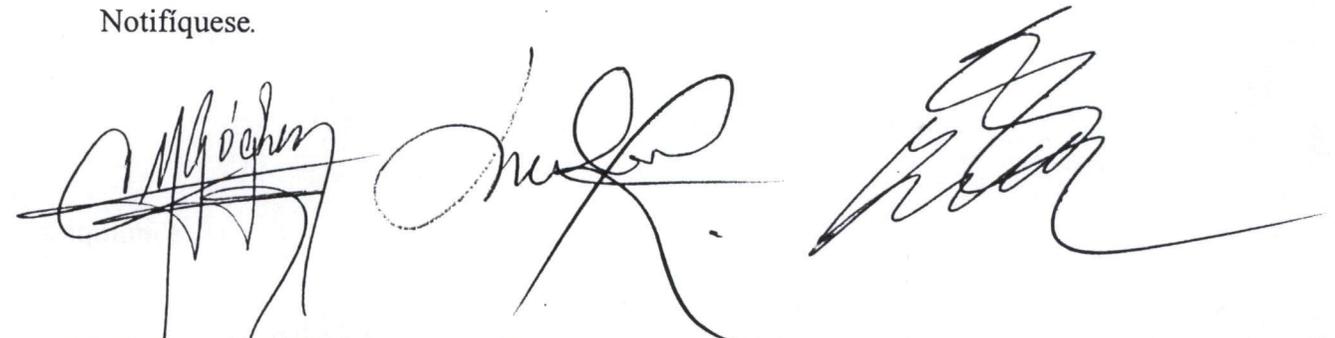
Finalmente, como se estableció con anterioridad, el proveedor actuó con **negligencia** al no responder al consumidor por el buen estado de los zapatos vendidos.

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 c), 46, 48,53, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE:**

Sancionar a _____ con la cantidad de CIENTO NUEVE DÓLARES CON SESENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (**\$109.65**), equivalentes a quince días de salario mínimo urbano en la industria —según 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 c) de la LPC, por el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

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 esta 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.

R/e



