

604-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas y cincuenta y dos minutos del nueve 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 112 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, como consecuencia de la denuncia interpuesta por _____ contra el señor _____, por la supuesta comisión de la infracción grave contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

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

I. La sociedad consumidora expuso que se contrataron los servicios del proveedor para la instalación de un vidrio blindado, nivel cuatro, acabado claro, el cual sería colocado en la caseta de vigilancia del establecimiento comercial propiedad de la denunciante por el precio de \$ _____ lo que incluía el retiro del vidrio a reemplazar y la nueva instalación.

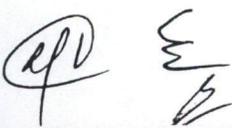
Manifestó, además, que se entregó un anticipo de \$ _____ y que el proveedor finalizó con el servicio el día ocho de septiembre de dos mil once. Sin embargo, en la temporada lluviosa el agua se filtró y provocó que el vidrio se manchara, dificultando la visibilidad a través del mismo.

El proveedor, expuso la denunciante, se comprometió a reparar el inconveniente una vez pasara la temporada de lluvia, mas no ocurrió. A la fecha de interposición de la denuncia, no se había resuelto el inconveniente.

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 del proveedor denunciado. No obstante lo anterior, el denunciado 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. Recalificación de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por no prestar los servicios en los términos contratados.

Consta en la resolución de inicio de folio 30, 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 referida 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 al proveedor denunciado.

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 al proveedor 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

en su denuncia se deduce que su reclamo está referido a *problemas posteriores a la instalación del vidrio blindado*, que la pretensión del mismo radica en exigir al señor la devolución del dinero que canceló por el blindaje del vidrio.

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* al proveedor

Sobre la base de ello, del análisis de la conducta reclamada al proveedor

esto es la no solución de los problemas de instalación del vidrio contratado se advierte que los hechos atribuidos al proveedor denunciado 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 al proveedor denunciado.

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 por _____ 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. La infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC por supuesto incumplimiento de garantía.

Respecto de la obligación regulada en el artículo 33 de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados por _____ — 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 por _____ - 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.

Precisamente, el artículo 43 letra c) de la LPC tipifica como infracción grave el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

III. Una vez determinado lo anterior, se valorará la prueba que consta en el expediente, de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción antes referida.

1. 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 —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 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.

2. Es menester señalar que 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 por el 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 legal 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 nexos 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, 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 oferta de prestación de servicios —folio 6—, la copia de cheque N° con el que se realizó pago de anticipo —folio 7— y la orden de trabajo N° —folio 8— se ha comprobado la relación contractual entre el proveedor y , y con la copia de cheque N° con el que se pagó el monto restante pagadero contra entrega —folio 9— se comprobó la finalización de la prestación del servicio por parte del denunciado.

En cuanto a la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, de la información consignada en la parte final de la orden de trabajo N° —folio 8—, se tiene por establecido que el proveedor otorgó una garantía *por quince días* y de lo dicho por la consumidora se acreditó la presentación del reclamo al proveedor. Sin embargo, no existe ninguna prueba, ni siquiera por presunción, de que el reclamo haya sido interpuesto dentro de los quince días otorgados por el proveedor para la garantía, es decir que ni de los hechos denunciados ni de la prueba presentada se ha podido acreditar que la sociedad consumidora presentó su reclamo dentro del tiempo idóneo para hacerlo.

Por lo anterior, no se ha podido acreditar que el señor ; haya incumplido la obligación de prestar la garantía a la que estaba obligado, dado que no fue posible determinar si la condición del plazo fue cumplida por el consumidor. Por lo tanto, corresponde absolver al proveedor por el incumplimiento de la garantía.

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, 33, 43 letra c), 46, 48, 53, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

Absolver al señor _____ respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por no cumplir con las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

Notifíquese.



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

R/e

