

406-12

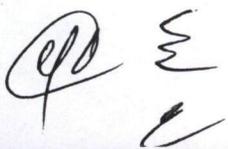
**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con un minuto del día veintisiete de octubre de dos mil diecisiete.

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, según los artículos 112 y 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor [redacted] contra [redacted], que puede abreviarse [redacted], por supuesta comisión de las infracciones contenidas en los artículos 42 letra e) y 43 letra e) de la LPC, en perjuicio del consumidor.

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, el señor [redacted] manifestó haber contratado con la proveedora por unas clases de inglés y que el vendedor no le mencionó que se trataba de un método de auto aprendizaje en casa y no eran clases en una academia como tal. En las oficinas administrativas de la proveedora le informaron que debía estudiar en casa con el material que le fue entregado y no necesitaba la supervisión de un instructor; además que no existían clases en grupos pequeños como el vendedor le había ofrecido. En razón de lo anterior, interpuso reclamo verbal ante la proveedora denunciada pero no le resolvieron, por lo que solicitó en el Centro de Solución de Controversias la finalización anticipada e inmediata del contrato y de las obligaciones del mismo y la devolución del dinero pagado por el producto.

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 manifestó por medio de su representante legal que no se ofrecen clases como tal, sino asesorías, las cuales consisten en realizar llamadas de verificación de información adicional, donde se repite la descripción del producto adquirido, el funcionamiento del método de aprendizaje y la forma de pago. Manifestó también que se le brindó al denunciante soluciones a sus reclamos sobre el material didáctico, enviando técnicos de sistemas para verificar y solucionar los inconvenientes. Finaliza expresando que al señor [redacted] le ofreció un refinanciamiento de la cuota pactada, en razón de los inconvenientes manifestados por él mediante escrito presentado, en el que expuso su dificultad para realizar el pago por inconvenientes laborales y por encontrarse su esposa próxima a dar a luz.



III. Corresponde ahora analizar los elementos constitutivos de las infracciones atribuidas a la proveedora denunciada.

**A. Sobre la infracción establecida en el artículo 42 letra e) en relación al artículo 27 inciso primero de la LPC.**

En relación a la referida infracción, asociada al incumplimiento de la obligación general de información establecido en el artículo 27 inciso primero de la LPC, por no proporcionar información de forma clara, veraz, completa y oportuna, específicamente, sobre el producto para aprender idioma inglés que fue ofrecido y vendido por I \_\_\_\_\_ al señor \_\_\_\_\_, de conformidad al principio de legalidad consagrado en la Constitución de la República, este Tribunal hace las siguientes consideraciones:

I. Mediante sentencia pronunciada a las trece horas con cincuenta y tres minutos del veinticuatro de agosto de dos mil quince, en el proceso de inconstitucionalidad número 53-2013/54-2013/55-2013/60-2013, publicada en el Diario Oficial número 165, Tomo 408, de fecha diez de septiembre de dos mil quince, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia falló: *“Declárese inconstitucional, de un modo general y obligatorio, el artículo 42 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor,(...), porque al utilizar una fórmula de tipificación aparente y residual de las infracciones leves, en realidad no describe ninguna conducta de la que deban abstenerse sus destinatarios, sino que la materia de prohibición se determinaría hasta el momento de aplicación de la norma, con lo cual el legislador incumple el mandato de tipificación, certeza o taxatividad derivado del principio de legalidad y de esa manera contradice el art. 15 Cn.”.*

Además, determinó que *el principio de tipicidad, taxatividad, determinación o certeza en el Derecho Administrativo Sancionador exige que la ley describa una conducta (acción u omisión), de “sus elementos esenciales” o “de forma genérica”, pero que sea “constatable por el aplicador de la ley”, lo que implica que la tipificación de una infracción administrativa al menos debe identificar o definir una conducta objetiva, verificable o “constatable” por el aplicador,(...), sin que esta pueda ser “construida” por vía de la interpretación.*

En ese orden de ideas, la Sala en mención señaló que la fórmula *“cualquier infracción a la presente ley”* no describe un comportamiento objetivo o verificable que pueda adecuarse o subsumirse en ella, sino que solo establece una calificación jurídica o valorativa que puede ser atribuida a alguien dependiendo del criterio de aplicación del órgano competente.

Por tanto, al decir que la infracción leve es la infracción que no es grave o muy grave, *no implica la tipificación de ninguna conducta, pues únicamente se trata de una definición formal o aparente*, que resulta demasiado indeterminada; en consecuencia, impide que los destinatarios de la disposición, a partir del texto del tipo sancionador, puedan predecir o conocer de antemano qué

conductas pueden ser consideradas como infracción leve o cuáles serán las consecuencias de su actuación.

En consecuencia, con la citada declaratoria de inconstitucionalidad del artículo 42 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, dicha disposición queda excluida de la referida normativa, en razón del vacío advertido; y, por consiguiente en observancia al principio de legalidad y seguridad jurídica establecidos en la Constitución de la República, este Tribunal se encuentra imposibilitado de conocer de la misma, en razón que dicha disposición fue *declarada inconstitucional, de un modo general y obligatorio*.

2. La tipicidad de una conducta implica fundamentalmente que la misma se encuentre considerada como infracción de manera expresa en la ley, y sólo en dicho caso éste Tribunal puede conocer sobre el fondo de la pretensión del denunciante, realizar la valoración de la prueba presentada, y sancionar o absolver según corresponda, en aplicación del principio de legalidad.

Tomando en cuenta todo lo anterior, para que esté Tribunal pueda pronunciarse sobre la antijuridicidad de la conducta denunciada, es necesario que la misma coincida con alguna de las infracciones establecidas en los arts. 42, 43 y 44 de la LPC, lo cual requiere realizar el análisis de tipicidad.

En el presente caso, dada la inconstitucionalidad del art. 42 letra e) de la LPC (declarada con posterioridad al inicio de este procedimiento), bajo cuyo tipo sancionador se había calificado preliminarmente la conducta antijurídica atribuida a la denunciada, no subsiste el elemento de la tipicidad originalmente considerado, pues dicha conducta ya no queda subsumida o adecuada a la descripción de algún tipo administrativo sancionador previsto en la Ley de Protección al Consumidor.

Por consiguiente, al no existir en la Ley una descripción de la conducta atribuida a la denunciada que pueda considerarse infracción, no es posible analizar la antijuridicidad que en la denuncia se le atribuye como contraria a lo dispuesto en el artículo 27 inciso primero de la LPC, y valorar si la misma está o no amparada en una causa de justificación, como el cumplimiento de un deber, el ejercicio legítimo de un derecho o de una actividad lícita, o el estado de necesidad; por lo tanto, es procedente dictar sobreseimiento en favor de la denunciada respecto de la supuesta infracción al artículo 42 letra e) en relación con el artículo 27 inciso primero, ambos de la LPC.

**B. Sobre la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.**

El artículo 43 letra e) de la LPC, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, que en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

Este tribunal Sancionador, en reiterada jurisprudencia ha establecido que la no entrega de los bienes en los términos contratados por los consumidores, sin justificación válida o por negligencia

atribuible al proveedor, es una práctica antijurídica que de ser probada, conlleva a la respectiva sanción que la LPC contempla en la disposición antes citada, pudiendo así, ser sancionable hasta con doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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 ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, relativa a la no entrega de los bienes 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, 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, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que se deberá tomar en cuenta los alcances de la referida presunción. Así, en los artículos 414 y 415 del CPCM, se establece que existen presunciones legales, que son las que admiten prueba en contrario (conocidas como presunciones *iuris tantum*), que constituyen la regla general.

En este marco, el artículo 112 de la LPC contiene una presunción legal al estipular: "...*De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor...*", destacándose que dicha presunción admite una actividad probatoria en contrario.

Aclarado lo anterior, se determinará si la proveedora denunciada cometió la conducta constitutiva de infracción, tomando en cuenta la documentación que se encuentra agregada al expediente.

V. En el presente procedimiento sancionatorio, tanto la parte denunciante como la denunciada aportaron prueba documental. El consumidor únicamente agregó a su denuncia fotocopia de documento denominado "verificación de entrega" (folio 4), en el que se consigna la fecha, un número de contrato y un listado de productos que se entregan al cliente, por el cual firma de recibido el señor

pero que la inasistencia a dichas guías no exime al consumidor de la *responsabilidad económica* adquirida con la proveedora.

Por parte de la proveedora, se incorporó prueba documental consistente en la fotocopia confrontada de factura emitida por [redacted], con número 08766 (folio 26), a nombre del señor [redacted] por la cantidad de [redacted] con la que se comprueba la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora. Consta también la fotocopia confrontada del contrato (folios 27 y 28), en el que se consigna los productos que fueron entregados, pero en dicho detalle no se determinan “clases” sino “obras” por las que el señor [redacted] firma de recibido; con lo que se comprueba que los bienes fueron entregados al consumidor y si se entregaron de acuerdo a lo pactado.

En el mismo contrato se establece el valor total de [redacted] del producto, del cual se dio una prima por [redacted] las partes pactaron 12 cuotas mensuales de [redacted] cada una, con lo que se establece que existe una obligación económica del señor [redacted] con la proveedora denunciada, adquirida por 12 meses para terminar de pagar el producto adquirido. En cuanto a las “clases” que fueron ofrecidas, en el mismo documento citado, se establece en las condiciones del contrato número 11 (folio 28), que adicionalmente *se brindará al cliente un máximo de doce meses de guía de asistencia y soporte de hasta 4 horas semanales como apoyo de desarrollo al material adquirido (...)*, con lo que se determina que lo adquirido por el consumidor fueron materiales y no clases, pero que con la adquisición de dichos materiales, la proveedora brindaría una guía de apoyo y soporte para facilitar el uso de los productos que estaba comprando, como se consigna en el documento de verificación de entrega citado inicialmente e incorporado por el consumidor en su denuncia, donde específicamente se estipula que *“las guías de asistencia y soporte son un beneficio adicional y que inversión que usted está realizando es de Material Didáctico Científico”* por lo que la inasistencia a tales guías *no libera del compromiso económico* adquirido con la firma del contrato.

De la prueba documental antes citada, este Tribunal Sancionador establece que: i) se ha acreditado la existencia de la relación contractual entre el señor [redacted] y la proveedora denunciada [redacted]; ii) la proveedora denunciada desvirtuó lo alegado por el consumidor que se le habían vendido clases para aprender el idioma inglés, cuando lo contratado según la documentación es *material didáctico científico*; iii) los bienes objeto del contrato celebrado entre el consumidor y la proveedora *si* fueron entregados según se comprueba con firma de recibido del producto por parte del señor [redacted] y iv) que el contrato incluía gratuitamente por la compra del producto, una guía de asistencia y soporte pero en la documentación no se consigna clases para aprender el idioma inglés, por lo que no es jurídicamente posible exigir a la proveedora denunciada el cumplimiento de una obligación que no existe.

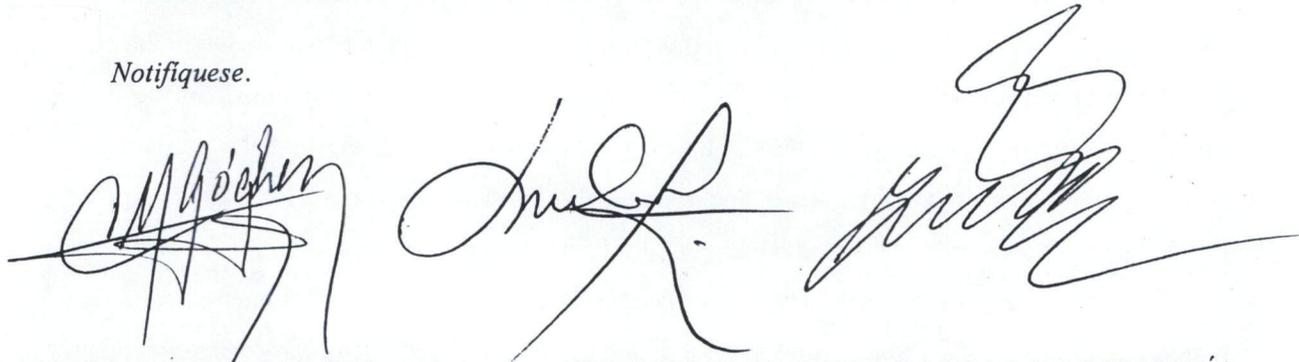
En consecuencia, ha quedado acreditado en el presente procedimiento administrativo sancionador que la proveedora denunciada si entregó los bienes en los términos contratados por el consumidor y que precisamente lo contratado fueron bienes, consistentes en material didáctico científico y no el servicio de clases para aprender el idioma inglés, desvirtuando así la presunción legal del artículo 112 de la LPC, determinando este Tribunal Sancionador que no es exigible a la proveedora que cumpla con una obligación que no se pactó, o más específicamente que preste un servicio que no se contrató. Por tanto, es procedente absolver a la proveedora por la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

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, 24, 27 inciso primero, 33, 42 letra e), 43 letra e), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Sobreseer* a \_\_\_\_\_, de la infracción consignada en el artículo 42 letra e) en relación al artículo 27 inciso primero, ambos de la Ley de Protección al Consumidor, por falta de tipicidad.

b) *Absolver* a \_\_\_\_\_, de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_

*Notifíquese.*



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

