

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las ocho horas del día veintidós de mayo de dos mil dieciocho.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, según el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor

contra _____ por la 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. El denunciante expuso que a principios del mes de mayo del año 201 , estableció con la empresa constructora _____ un acuerdo verbal sobre la construcción de una vivienda en un lote de su propiedad, acordando que realizaría 3 anticipos en la medida que el proyecto fuera avanzando, desembolsos que fueron realizados de la siguiente forma: un primer anticipo por _____ al inicio de la obra, el segundo por _____ a finales del mes de mayo/201 y un último anticipo por _____ a inicios del mes de julio/201 ; sin embargo, la proveedora denunciada no ejecutaba la obra conforme a lo programado, advirtiendo el denunciante que la obra ejecutada no justificaba la inversión realizada hasta ese momento por un monto total de _____ por lo que por mutuo acuerdo decidieron realizar una auditoría física en el proyecto — desembolso vs. obra física realizada—, designando cada una de las partes su respectivo representante para dirimir dicha situación.

Ahora bien, el denunciante sostuvo que como resultado de la auditoría: (a) hubo un saldo pendiente de acreditar por parte de la denunciada, por la falta de comprobante del crédito fiscal que ampare un monto de _____, y (b) una obra física no realizada por la cantidad de \$ _____ pero la denunciada está renuente a devolverle esta última cantidad de dinero y a entregarle el referido comprobante de gastos. Por lo anterior, solicitó en el CSC, el reintegro del monto cancelado por la obra física no realizada y la entrega del comprobante de crédito fiscal faltante.

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 del proveedor denunciado. No obstante lo anterior, no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió para

tal fin, ya sea oponiéndose a los hechos atribuidos por los denunciantes, o bien incorporando la prueba pertinente que desvirtúe las infracciones atribuidas.

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 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 del proveedor 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 la aseguradora 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, 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, 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 que será valorada en su integridad por este Tribunal. Por medio de la fotocopia simple de documento de liquidación emitido

por la denunciada, de fecha 09/08/201 —folio —, se acreditó un informe sobre el detalle de las acciones ejecutadas por la proveedora denunciada en el desarrollo de la obra y de los montos que fueron desembolsados por el denunciante para la misma; información que coincide con la consignada en la fotocopia simple de documento denominada Presupuesto muros de retención (obra ejecutada), en el que consta que fue presentado por el señor _____ n fecha 09/08/201 — folio —; además, con la impresión de correos electrónicos de fechas 08/05/20 y 21/08/201 — folio — existen indicios de la negociación sobre el presupuesto llevada a cabo entre el denunciante y el ingeniero _____, así como del envío y recepción de presupuesto presentado por éste último el 04/05/20 ..

Por otra parte, con las fotocopias simples de cheques serie "PRE" número _____ y del _____ de fechas 01/05/201 y 01/07/201 —folios _____ y _____, se acredita la entrega por parte del denunciante a favor del señor _____ de las cantidades de \$ _____ y \$ _____.

Con los hechos acreditados con la prueba presentada, se ha establecido: 1) la existencia de una relación de consumo entre denunciante y denunciada, por la ejecución de unas obras de construcción; 2) en fecha 9/8/201 hubo una liquidación de proyecto, en la cual se determinó diferencia entre el monto desembolsado por el denunciante al ingeniero _____ y los comprobantes de crédito fiscal presentados por la denunciada, así como un saldo negativo de la liquidación de caja chica; y, 3) pagos realizados por el denunciante al ingeniero _____ por las cantidades relacionadas en la denuncia.

No obstante lo anterior, no consta en el presente expediente administrativo prueba a partir de la cual se puedan establecer las condiciones en que el denunciante adquirió el servicio de construcción de obra civil de parte de la denunciada, a efectos de acreditar fehacientemente las obligaciones de las partes, el precio, la forma de pago, los alcances del contrato y el plazo de ejecución, para poder analizar si existió el supuesto incumplimiento a sus obligaciones por parte de la denunciada; por lo que no es posible determinar a qué se obligó contractualmente la proveedora denunciada, ni verificar si se cumplieron fechas de entrega, porcentajes de avances de obra, y tampoco las fechas en que el denunciante debía realizar los desembolsos para pagar la construcción de la obra, etc.

Para que se configure la infracción contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, es menester que la proveedora haya incumplido su obligación de prestar los servicios en los términos contratados, pero en este caso al no poderse acreditar con prueba idónea que sustente fehacientemente la obligación de la denunciada, no es posible acreditar un incumplimiento, por lo

que resulta procedente *absolver* a la sociedad denunciada por la infracción atribuida en el presente procedimiento.

IV. Por todo lo expuesto, y con fundamento en los artículos 2, 11, 14, 101 y 86 inciso final de la Constitución de la República; artículos 1, 2, 3, 43 letra e) y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal resuelve:

Absolver a _____ por la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, por el supuesto incumplimiento en la prestación del servicio de construcción de obra.

Notifíquese.



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



G/1