

142-13

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

En virtud de que en el acta de folio 208, se consignó que se dejó aviso de notificación de la resolución de folio 207, por no haberse encontrado a la señora ni persona que pudiese recibir la notificación, y habiendo transcurrido el plazo legal para que la referida señora acudiera a este Tribunal, se tiene por efectuada la notificación respectiva, de conformidad al artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil.

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 el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la señora \_\_\_\_\_ contra las proveedoras

—que puede abreviarse

de C.V.— e Inversiones Proactivas, Sociedad Anónima de Capital Variable —que puede abreviarse I \_\_\_\_\_, por supuesta comisión de la infracción contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados.

Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que queden pendientes pruebas que practicar y de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

I. La consumidora expuso en su denuncia que contrató los servicios de las proveedoras para la elaboración e instalación de muebles de cocina \_\_\_\_\_ pero al momento de interposición de la denuncia, no se había finalizado el trabajo de los muebles de cocina y éstos eran de color diferente al color grafito inicialmente contemplado en el contrato; y para el suministro e instalación de electrodomésticos \_\_\_\_\_ de los cuales, le habían entregado modelos diferentes a los ofertados y facturados, por los que ella había pagado.

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 las proveedoras denunciadas, que manifestaron por medio de escrito presentado por su apoderado general judicial, que respecto al contrato de adquisición de gabinetes, el retraso en la instalación de los muebles se debió a que la consumidora no brindó las condiciones propicias en el lugar para llevar a cabo dicha instalación, pero que el día \_\_\_\_\_ se completó en su totalidad la instalación de los muebles y que la consumidora adeuda todavía un 10% del pago total. Respecto de los electrodomésticos adquiridos, manifestó el apoderado que todos fueron entregados e instalados, a excepción del range tophasta el día \_\_\_\_\_ debido a cambios que la consumidora solicitó posteriormente.



III. La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, así como infracciones por el incumplimiento a las mismas, entre las cuales se encuentra la contemplada 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".

Sobre la base de la citada disposición legal, el Tribunal Sancionador deberá analizar –en el caso en particular– la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el servicio, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no prestar los servicios en los términos contratados con la consumidora.

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 contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, relativa a no entregar 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 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, debe 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. Al presente procedimiento administrativo se incorporó prueba documental presentada por las partes, de la cuál este Tribunal valorará únicamente la pertinente al objeto del procedimiento, de acuerdo a los hechos denunciados por la consumidora, referente al supuesto incumplimiento de cada una de las sociedades denunciadas, según se detalla a continuación:

**I. Respecto de la elaboración e instalación de muebles de cocina (a cargo de I**

, consta agregada la fotocopia de un contrato de "Adquisición de gabinetes", aceptado por la consumidora en formato pre-elaborado por en fecha , en el que se detallan especificaciones del proyecto, estilo de cocina, colores, componentes y accesorios, además de la fecha para iniciar la instalación ( ), las condiciones de pago, las cuales serían: 50% al cierre del contrato 40% para programar y confirmar

instalación y el 10% restante para colocar cubierta ( sumando un total a pagar de (folios 76, 77, 89, 90, 158 y 159).

También se incorporó por ambas partes la fotocopia de facturas números 0330 y 0367 emitidas por el y el respectivamente, ambas a nombre de Ricardo Ruiz (de acuerdo a lo estipulado en contrato antes citado), en la primera se detalla un monto pagado de por "cierre de contrato a adquisición e instalación de mobiliario de cocina con top" (folios 12, 92 y 182), en la segunda se detalla un monto pagado de en concepto de "segundo abono por adquisición e instalación de mobiliario de cocina con top" (folios 14, 91 y 181). Asimismo, consta agregadas por la proveedora, impresiones de correos electrónicos en los que se manifiestan inconformidades de la consumidora y la respuesta que la proveedora envía respecto de su reclamo (folios 84 a 87 y 177 a 179).

La consumidora añadió impresión de fotografías a color al presente expediente (folios 51, 56 a 63), sin embargo las mismas no constituyen prueba fehaciente que hayan sido tomadas en el apartamento en el que se debían instalar los muebles objeto de la denuncia, ni tampoco que los muebles que aparecen en dichas fotografías, sean los que la proveedora entregó a la consumidora, en consecuencia no es posible acreditar con dichas fotografías por sí solas, los hechos denunciados por la consumidora.

De la documentación antes citada, es posible acreditar: i) Que existe una relación contractual entre la consumidora y la proveedora en virtud del "contrato de adquisición de gabinetes" (folios 76, 77, 89, 90, 158 y 159); ii) Que la consumidora se obligó a pagar la cantidad de a de acuerdo a las condiciones contenidas en el contrato antes citado; y iii) Que la consumidora pagó el 90% del monto total a pagar de acuerdo a lo pactado entre las partes, según consta en fotocopias de facturas y cheques, así como se afirma en un correo electrónico enviado a la proveedora el (folios 12, 14, 84, 91, 92, 177, 181, 182).

Una vez se ha delimitado la prueba valorada por este Tribunal, corresponde pronunciarse respecto de todos los hechos manifestados por la consumidora en la denuncia y escrito de ampliación (folios 1, 3 y 4): i) "*Mueble de estufa no lo entregaron según pedido*", en el presente expediente no consta mas prueba que acredite que el mueble de la estufa no fue entregado conforme a lo contratado y por el cual pagó, pues en el contrato antes citado no se contemplan especificaciones del mismo y consecuentemente no es posible determinar un incumplimiento por parte de la proveedora por no entregar dicho mueble conforme a la contratación; ii) "*luminaria de un mueble de esquina sin recibidor para luz ojo de buey*", si está contemplado en el contrato de adquisición de gabinetes en la sección de accesorios que uno de los muebles contaría con esta iluminación, pero no hay prueba que determine con certeza que el mueble que le entregaron e instalaron a la consumidora, no tuviera dicho



que este hecho se considera afirmado por ambas partes, y se establece indiciariamente que la proveedora se comprometió a cambiar la puerta dañada. Sin embargo no existe prueba, ni siquiera a título indiciario que la proveedora haya cumplido con el compromiso y obligación del cambio de dicha puerta, en vista de que se responsabilizó por el daño ocurrido, y que es responsable de los daños ocurridos al inmueble a raíz de sus acciones realizadas en el mismo, de acuerdo a lo establecido en el inciso primero del artículo 2073 del Código Civil, ya sea que estos daños se susciten a causa de impericia, imprudencia o negligencia de sus trabajadores.

En razón de lo anterior, al hacer un análisis integral de la prueba pertinente incorporada al presente procedimiento, se establece que la proveedora ha incurrido en un incumplimiento, pues fue contratada para la elaboración e instalación de unos muebles de cocina, pero al momento de la instalación de estos, ocasionaron un daño al inmueble donde fueron instalados, daños que no consta haber sido reparados por parte de la proveedora y que causaron un perjuicio a la consumidora.

De lo antes expuesto se establece que la consumidora erogó una cantidad de dinero para tener a cambio unos muebles de cocina elaborados a la medida e instalados correctamente en un apartamento, pero al instalar dicho mobiliario, se causó un daño al inmueble, que lógicamente no era parte de lo acordado ni esperado por parte de la consumidora, causándole una afectación en sus derechos, configurándose de esta manera la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, de no entregar los bienes en los términos contratados.

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.

Al respecto, debe considerarse que la proveedora es propietaria de una empresa que se dedica a la venta e instalación de muebles de cocina elaborados a la medida; justamente por la actividad que realiza debe atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, particularmente en cuanto a la entrega de los bienes en apego a los términos contratados y las formalidades requeridas por ley; sin embargo, en el presente caso se concluye que la denunciada no actuó con la diligencia debida durante la entrega e instalación de los bienes para lo cual fue contratada, sin causar daños a la propiedad en que tenían que ser instalados. Además, tampoco consta la reposición de la puerta dañada y la expresa conformidad de la consumidora, por lo que se considera que la denunciada no cumplió con sus obligaciones actuando con *negligencia*.

## 2. Respecto del suministro e instalación de electrodomésticos (

), al presente procedimiento fue incorporada la fotocopia del contrato de compra e instalación de electrodomésticos aceptado por la consumidora en formulario pre-elaborado por

de C.V. (folios 9, 10, 39, 78 a 80 y 114 a 116); y la fotocopia de factura número 0030 emitida por [redacted], el [redacted] (folios 13 y 117) a nombre de [redacted]. Con dichos documentos se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora [redacted], la identificación de los 12 electrodomésticos y 2 pocetas de lavatrastos objeto de la contratación, el precio de cada uno de ellos, los servicios de instalación ofrecidos, los requerimientos establecidos para la instalación; y, que la obligación de pago de los electrodomésticos objeto de la referida contratación fue asumida por [redacted]. Además, en la mencionada factura también consta la compra de 4 electrodomésticos cuyo código y precio no coincide con ninguno de los detallados en el contrato antes aludido.

En el listado de electrodomésticos que la consumidora contrató, se consignó la máquina de hacer hielo (o *Ice Maker*, en inglés), marca Scotsman, sin embargo, este Tribunal advierte de la documentación presentada por las partes, una incongruencia en cuanto al modelo de dicho electrodoméstico, pues aparece tanto en las fotocopias del contrato como en la factura antes relacionada, pero los códigos son distintos para referirse a ese artículo, incluso entre las fotocopias del contrato incorporado por la consumidora en el que se consignó el código SCCG30M-1SS (folio 9) y en las fotocopias del contrato incorporado por la proveedora aparece el código DCE33PA-15C (folios 78 y 114), mientras que se facturó y se pagó por la máquina de hacer hielo de código DCE33PA-1SC (folios 13 y 117), sin embargo no se incorporó más prueba que acreditara de manera fehaciente cual fue la máquina de hacer hielo que la proveedora entregó a la consumidora, pues en atención a la factura antes relacionada, era el bien ahí consignado el que la proveedora estaba obligada a entregar (artículos 945, 999 del Código de Comercio y 1309 del Código Civil), pues fue por el modelo DCE33PA-1SC que la consumidora finalmente pagó el día [redacted] la cantidad d [redacted].

Consecuentemente, y en virtud que no es posible acreditar las diferencias en las características de la máquina de hacer hielo que fueron contempladas en el contrato y factura, con las que tiene el electrodoméstico que la proveedora entregó a la consumidora, debido a que no consta en el presente expediente administrativo prueba que determine con plena certeza que dicho electrodoméstico es de un modelo diferente del que se consignó en los documentos de obligación entre las partes, no es posible acreditar el incumplimiento por parte de [redacted].

La consumidora denunció además que los electrodomésticos fueron entregados por empresas diferentes a la proveedora, sin embargo no expresó que esta circunstancia le causara algún agravio. Sobre este hecho, es confirmado por la proveedora (folio 66 y 146), que manifestó que las empresas que entregaron e instalaron dichos electrodomésticos son las autorizadas por los fabricantes de los electrodomésticos para tales fines, y por esa razón no fueron empleados de la proveedora los que se encargaron de realizar tal trabajo. Al respecto, en el presente expediente, únicamente se cuenta con prueba indiciaria de la instalación de 9 electrodomésticos por parte de una de las empresas a las que la

proveedora refiere como autorizadas por el fabricante, según se consigna en listado que aparece en una impresión de correo electrónico (folio 82), pero no existe más prueba ni siquiera indiciaria que determine la entrega del resto de los electrodomésticos.

Adicionalmente, la consumidora expuso que la refrigeradora tenía una fuga en el dispensador de agua, hecho que no se puede acreditar, pues no fue agregada prueba pertinente para demostrar la falla en el electrodoméstico que fue entregado por la proveedora. En ese sentido, tampoco es posible determinar un incumplimiento de la denunciada respecto de las pocetas de lavatrastos, que no habían sido entregados en obra, pero no fue incorporada prueba que determinara que la instalación de los mismos se encontraba incompleta o la razón por la cual no habían sido recibidos a satisfacción.

Finalmente, la consumidora denunció no haber recibido las garantías de ningún electrodoméstico hasta la fecha de interposición de la denuncia. Sobre este hecho, la proveedora no se pronunció al respecto y no consta en el presente expediente la entrega efectiva de las mismas. Al analizar el contrato antes citado, la proveedora garantiza todos los electrodomésticos adquiridos en

siempre que el usuario siga las indicaciones del manual de cada aparato y que la garantía sería cubierta de acuerdo a las políticas del fabricante. En razón de lo anterior, resulta lógica la entrega de los términos y condiciones de garantía de cada electrodoméstico a la consumidora, sin embargo, la proveedora no incorporó ningún tipo de prueba que demostrara el efectivo cumplimiento de entregar las garantías correspondientes a cada uno de los bienes adquiridos por la consumidora, teniendo la obligación de hacerlo juntamente con la entrega de los aparatos, aunque no hubiera sido la proveedora quien entregara físicamente los electrodomésticos, si fue quien se obligó contractualmente garantizando los bienes adquiridos por la consumidora.

De lo antepuesto se establece que la consumidora erogó una cantidad de dinero para tener a cambio unos electrodomésticos instalados y garantizados, lo que no sucedió, pues no consta la instalación de todos los electrodomésticos ni la entrega de los términos y condiciones de garantía de cada uno de éstos, causándole una afectación en su patrimonio y un menoscabo en sus derechos, configurándose de esta manera la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, de no entregar los bienes en los términos contratados.

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.

Al respecto, debe considerarse que la proveedora es propietaria de una empresa que se dedica a la venta e instalación de electrodomésticos; justamente por la actividad que realiza debe atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, particularmente en cuanto a la entrega de los bienes en apego a los términos contratados y las formalidades requeridas por ley; sin embargo, en el presente

Ⓢ

E  
12

caso se concluye que la denunciada no actuó con la diligencia debida al no cumplir con lo pactado y no entregar los bienes garantizados que le fueron pagados en su totalidad, por lo que se considera que la denunciada no cumplió con sus obligaciones actuando con *negligencia grave*.

V. 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*.

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, se comprobó que *las sociedades referidas*, incurrieron en la infracción grave, afectando el patrimonio de la consumidora, la primera de las sociedades referidas al hacerle pagar por la elaboración e instalación de muebles de cocina que causaron un daño en una puerta en el inmueble donde fueron instalados, y la segunda por hacerle pagar por electrodomésticos de los que no consta la entrega física de todos ni la entrega de los términos y condiciones de garantía a los que se obligó contractualmente la denunciada, vulnerando así sus derechos económicos, como consecuencia de una conducta negligente, tal como se señaló anteriormente.

VI. Respecto a la solicitud de la consumidora de la devolución del dinero pagado a las proveedoras, es preciso destacar que si bien es cierto la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) c) *Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*”, producto de una reforma que entró en vigencia el 28 de febrero del año

En el presente caso, en virtud de que los hechos controvertidos se suscitaron antes de la entrada en vigencia de la reforma en mención, no es posible la aplicación del artículo 83 letra c) de la LPC; no obstante, le queda expedito el derecho a la consumidora, si así lo considera conveniente, de conformidad a los artículos 4 letra m), 40 inciso 1º parte final y 150 de la LPC acudir a las instancias pertinentes.

VII. 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, 49, 54, 83 letra b), 147 y 167 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) Sancionar a \_\_\_\_\_ que puede abreviarse \_\_\_\_\_, con la cantidad de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, equivalentes a *ocho días de salario mínimo urbano en la industria* (Decreto Ejecutivo No. 56 del \_\_\_\_\_, 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), por no entregar los bienes en los términos contratados por la consumidora.

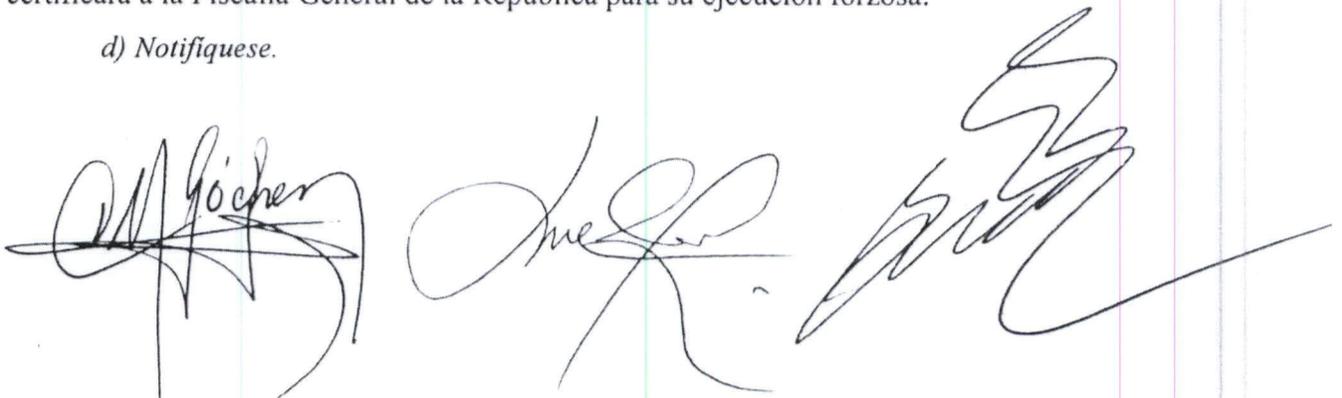
b) Sancionar a \_\_\_\_\_, que puede abreviarse \_\_\_\_\_, con la cantidad de \_\_\_\_\_

**DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**

\_\_\_\_\_, equivalentes a *quince días de salario mínimo urbano en la industria* (Decreto Ejecutivo No. 56 del 6 de mayo de \_\_\_\_\_, 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), por no entregar los bienes en los términos contratados por la consumidora.

c) Dichas multas deberán hacerse efectivas 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.

d) Notifíquese.



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

