

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 11/7/2018</b> <b>Hora: 10:20</b> <b>Lugar: Antiguo Cuscatlán, La Libertad</b>	<b>Referencia: 1389-13</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedor denunciado:			
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>La consumidora manifestó que en fecha 11/2/2013 se hizo efectivo el abono de \$100.00 por la compra de un <i>canopy</i>. A partir de esa fecha debían contarse 15 días hábiles para la entrega del mismo, pero solo esperó 10 días hábiles porque la entrega se realizó el 25/2/2013; sin embargo, el producto se encontraba incompleto y en mal estado, por lo que devolvió el <i>canopy</i> a la proveedora, sin que a la fecha de la denuncia —03/04/2013— se lo hayan entregado.</p> <p>Afirma la consumidora que hizo el reclamo, y la respuesta del proveedor fue que es ella la que tiene que ir a traer el bien y que no se lo pueden llegar a dejar.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p>La denunciante solicita que la proveedora le devuelva los \$100.00 que le entregó en concepto de abono por el <i>canopy</i>.</p>			
<b>IV. INFRACCIONES ATRIBUIDAS</b>			
<p>La infracción establecida en el artículo 42 letra e) en relación con el artículo 13 inciso 4° de la Ley de Protección al Consumidor —LPC—, por no permitir a la consumidora desistir del contrato.</p> <p>Asimismo, la infracción contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC por no entregar los bienes en los términos contratados.</p>			
<b>V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO</b>			
<p>La denunciada no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió para defenderse, ya sea oponiéndose a los hechos atribuidos por la denunciante, o bien incorporando la prueba pertinente que desvirtuara las infracciones atribuidas, no obstante haber sido legalmente notificada.</p>			
<b>VI. ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES ATRIBUIDAS</b>			
<p><b>1. Sobre el art. 42 letra e) de la LPC.</b> Mediante sentencia pronunciada a las trece horas con cincuenta y tres minutos del 24/08/2015, 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 10/09/2015, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia falló: <i>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</i></p>			




*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 LPC, 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. El artículo 43 letra e) de la LPC**, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *no entregar los bienes (...) en los términos contratados.*

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el bien y en segundo lugar la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no entregar el bien en los términos contratados por la consumidora.

## **VII. CONSIDERACIÓN PRELIMINAR**

La tipicidad de una conducta implica fundamentalmente que la misma se encuentre considerada como infracción de manera expresa en la ley, y solo 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 este 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 que este Tribunal delimitó en no permitir a la consumidora desistir del contrato, y que le fue 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 LPC que coincida con los hechos denunciados.

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 13 inciso 4° 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 13 inciso 4°, ambos de la LPC.

#### VIII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los arts. 146 de la LPC y 313 del CPCM, de aplicación supletoria conforme al art. 167 de la LPC, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica, para determinar los hechos probados relacionados con la infracción al art 43 letra e) de la LPC.

2. 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 Código Procesal Civil y Mercantil —CPCM—, que es 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 nexo 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

2. Mediante la orden de pedido N° 0269 de fecha 8/2/2013 —folio 11— se establece la relación de consumo entre [redacted] de C.V. y la señora [redacted]; y en concreto, la compra y pago de anticipo por el producto descrito en la denuncia. Asimismo se pueden establecer algunas de las características del bien solicitado, tales como la medida de 2x2 metros, que debía ser elaborado con lona azul, tener impreso dos logos *full color* y que debía ser estructura más toldo. Si bien es cierto, es la Escuela de manejo [redacted] a que aparece en la mencionada orden de pedido, mediante el documento que consta agregado de folios 15 a 17 se tiene por establecida la propiedad de dicha escuela por parte de la señora

Asimismo, mediante lo dicho por la consumidora se tiene el indicio de que el producto está en poder del proveedor, por no cumplir con lo solicitado por el consumidor y que el bien está listo para su entrega, lo que se confirma con el correo electrónico remitido por el proveedor a la consumidora, agregado en folio 7.

#### IX. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

1. Con los hechos previamente probados y sobre la base de los artículos 1597, 1605 y 1609 del Código Civil —C.C.— es posible afirmar que la relación contractual existente entre denunciante y denunciada se trata de una compraventa, la cual se reputó perfecta a partir de que se pactó la entrega del *canopy* ya descrito en la presente resolución, y los \$100 dólares que se establecieron como arras que son parte del precio del producto.

Ahora bien, el artículo 1631 del C.C. obliga al vendedor a entregar lo que reza el documento generador de obligaciones. Al respecto, dentro de las obligaciones adquiridas por el proveedor se encontraba la de entregar *la estructura más el toldo*, lo que significa que el producto debía ser el armazón metálico completo y la lona que se coloca sobre el mismo. Sin embargo, mediante lo expresado por la consumidora en la denuncia, se tiene un indicio que la calidad del producto, no solo estética sino de fabricación, no fue la solicitada, **así como tampoco lo fue la entrega completa del bien**, dado que

mediante el documento en el folio 8 se comprobó que al momento de la entrega del *canopy* faltaban «las cuatro patas que lo fijan al suelo» —todo lo anterior sobre la base del artículo 112 de la LPC—; es decir que se puede establecer que la proveedora no entregó el producto en las condiciones establecidas en el contrato.

Por lo anterior, respecto de los términos contratados se comprobó un incumplimiento por parte de la proveedora, inobservancia que encaja en la conducta ilícita contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC por no entregar los bienes en los términos contratados.

2. Ahora bien, 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 la proveedora actuó con negligencia grave en la entrega completa del *canopy* respecto de los términos contratados; pues al dedicarse a la fabricación y venta de dichos tipos de bienes, debe contar con la posibilidad de cumplir con la obligación de dar el objeto de la venta en los términos y con las particularidades pactadas entre las partes, y dado que en este caso no se entregó el bien conforme a lo convenido, es procedente imponer una sanción.

#### **X. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN**

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.

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.

Ahora bien, 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 ese orden, debe considerarse que la proveedora denunciada se dedica a la fabricación y venta de *canopys* e impresión en dichos bienes, y en general a la publicidad; que cuenta con una sucursal



según consta en la documentación agregada al expediente; y que por la actividad que realiza debe atender a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, de forma concreta, de entregar el producto objeto del reclamo en los términos contratados.

Como se estableció anteriormente, la proveedora actuó con negligencia grave, puesto que se comprobó que no entregó completo el bien comprado, ocasionando un menoscabo económico, pues la denunciante erogó una cantidad de dinero a cambio de un bien que no recibió completo ni con las particularidades solicitadas, sin que se le haya devuelto la cantidad pagada.

#### **XI. MEDIDA RESTITUTORIA**

Respecto a la solicitud de la consumidora de la devolución del dinero pagado a la proveedora, es preciso destacar que si bien es cierto, producto de una reforma que entró en vigencia el 28/2/2013, la letra c) del artículo 83 de la LPC expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: *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; y que 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.* 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 y de conformidad a los artículos 4 letra m), 40 inciso 1º parte final y 150 de la LPC, de ejercer las acciones particulares correspondientes ante las instancias pertinentes.

#### **XII. DECISIÓN**

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; 1597, 1605, 1609 y 1628 del C.C.; 43 letra e), 46, 49) 83 letra b), 146, 147 y 149 de la LPC, este Tribunal **RESUELVE**:

a) Sobreseer a \_\_\_\_\_ S.A. de C.V. respecto de la infracción establecida en el artículo 42 letra e) de la LPC.

b) Sancionar a \_\_\_\_\_, S.A. de C.V., con la cantidad de **CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$438.60)** equivalentes a dos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —Decreto Ejecutivo N° 56 del 6/5/2011, D. O. N° 85, T391 de la misma fecha— en concepto de multa por la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados.

La multa deberá pagarse en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda **dentro de los diez días hábiles 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.

**INFORMACIÓN SOBRE RECURSO**

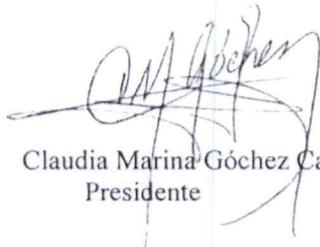
Recurso procedente: Revocatoria	Plazo para interponerlo: 3 días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución.
---------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, edificio Defensoría del Consumidor, quinto nivel, Calle Circunvalación, #20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

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

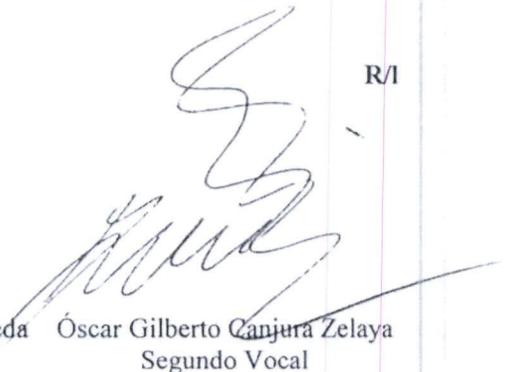
R/1



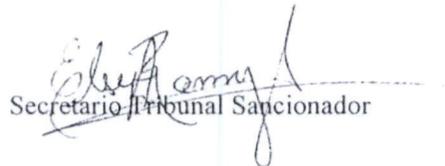
Claudia Marina Góchez Castillo  
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda  
Primer Vocal



Oscar Gilberto Canjura Zelaya  
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador