

1799-13 Acum.

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con cincuenta y dos minutos del veinte de junio 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 esta Defensoría, como consecuencia de las denuncias interpuestas por los consumidores

contra la proveedora las cuales fueron admitidas por este Tribunal por la supuesta infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, por no entregar los bienes en los términos contratados; y en el caso de la señora también se admitió por la supuesta infracción establecida en el artículo 43 letra d) de la LPC por no devolver las cantidades entregadas a cuenta del precio.

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 sus denuncias, los consumidores manifestaron lo siguiente:

La señora J expuso que el día 5/4/2013, hizo un pedido a la proveedora quien garantizó que entregaría el producto el 22/4/2013 y por tal pedido entregó un abono de \$500.00, es el caso que a la fecha de la denuncia los bienes no habían sido entregados. Por lo anterior, solicita la devolución de los \$500.00 que entregó a la proveedora.

De la misma forma, el señor afirmó que el día 8/5/2013 realizó una compra por la cantidad de \$1,379.00 con la proveedora, comprometiéndose esta última a entregarlos en los diez días siguientes, es decir el 18/5/2013, sin embargo, a la fecha de la denuncia, los bienes no habían sido entregados. Por lo cual, el consumidor solicita que sea cumplida la promesa, que se le entregue un producto de precio similar o inferior siempre y cuando le sea retribuida la cantidad excedente del nuevo producto o que sea devuelto el dinero que canceló.

Por su parte, la señora indicó que el día 27/7/2013 pagó la cantidad de \$500.00 como abono por la compra de materiales de construcción, por lo cual la proveedora aseguró que entregarían el producto el día 29/7/2013, lo cual no sucedió. Por tanto, la consumidora exige que se le devuelvan los \$500.00 que desembolsó por el producto que nunca le fue entregado.



Finalmente, la señora \_\_\_\_\_ afirmó que el día 2/4/2013 canceló a la proveedora \$550.00 como abono por el pago de 65 metros de cerámica tono rubí, 32 bolsas de pegamix y dos bolsas de porcelana, producto que iba a ser entregado el 8/4/2013 y es el caso que a la fecha de presentación de la denuncia, los bienes no habían sido entregados a la consumidora, situación por la que acudió a la proveedora, quien mentía diciendo que los entregaría en una fecha posterior; asimismo solicitó el dinero cancelado y la respuesta de la proveedora fue que no se podía; también solicitó el cambio de cerámica para una que estuviera disponible y eso también fue denegado. Por lo anterior, la consumidora solicita la devolución del dinero cancelado.

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, sin embargo, esta no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió para desvirtuar la infracción atribuida, a pesar de haber sido legalmente notificada.

**II.1** En relación al supuesto cometimiento de la infracción administrativa tipificada en el artículo 43 letra d) de la LPC en el caso de la señora \_\_\_\_\_ dicho precepto legal determina que el incumplimiento de la obligación de devolución de primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio, en caso que el contrato no se celebre; o de depósitos de dinero o de títulos valores una vez cumplido el contrato; siendo procedente en caso de comprobarse la comisión de la infracción, la imposición de una multa conforme a los términos del artículo 46 del mismo cuerpo legal.

Esta infracción contiene dos supuestos distintos: el primero, en caso que no se celebre el contrato, y el segundo, posterior a la ejecución del mismo. Cabe señalar que para la configuración de dicho incumplimiento se requiere que ante la no celebración del contrato, el consumidor solicite la devolución de las cantidades canceladas a cuenta del precio y el proveedor se niegue a devolver las mismas.

En el caso en cuestión, la infracción establecida en este artículo no se configura según las exigencias impuestas por el principio de legalidad, más específicamente en la manifestación de tipicidad. Los hechos denunciados por la consumidora no se adecúan estrictamente en el tipo. Este Tribunal considera que el primer supuesto para que se configure la infracción estipulada en el 43 letra d) es que el contrato no se haya celebrado, lo cual no ocurre en el presente caso, dado que los sujetos intervinientes habían pactado ya el bien a entregar y el precio a pagar por el mismo, y por lo dispuesto en el inciso primero del artículo 1605 del Código Civil: *La venta se reputa perfecta, desde que las partes han convenido en la cosa que es objeto de la venta y en el precio*; y dado que en este

caso el contrato del que se trata es la compraventa, esta ya se había perfeccionado, por tanto, sí se celebró.

Sobre la base de lo anterior, este Tribunal considera que los hechos no se adecúan al tipo sancionador de no devolver anticipos en caso de que el contrato no se celebre, sino que estos más bien se adecúan a la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) por no entregar los bienes en los términos contratados. Por tal razón, este Tribunal considera pertinente sobreseer al proveedor respecto de la infracción contemplada en el artículo 43 letra d).

2. 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 43 letra e), 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.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el bien, 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 entregar el bien en los términos contratados por los consumidores.

III. 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 al artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados por los denunciantes.

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 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 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 —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, 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.

→ E (1)

138

Desde este análisis, se concluye que la proveedora Elizabeth Lara Cáceres actuó con negligencia grave en la entrega de los bienes; pues la proveedora al dedicarse a la venta de material para construcción, debe cumplir con la obligación de dar el objeto de la venta a los respectivos compradores, siendo procedente imponer una sanción correspondiente.

**IV.1** 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.*

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.

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 venta de materiales de construcción, cerámica, pisos y azulejos, 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 los materiales objeto del reclamo en los términos contratados.

Como se estableció anteriormente, la proveedora actuó con negligencia grave, puesto que se comprobó que no entregó oportunamente los bienes comprados, ocasionando un menoscabo económico, pues los denunciantes erogaron cantidades de dinero a cambio de bienes que no recibieron.

2. En virtud de haberse determinado que la señora [redacted] no entregó los bienes en los términos contratados, que tampoco reintegró las cantidades pagadas por los consumidores, y que la pretensión de los mismos detalladas en sus respectivas denuncias es la devolución de los montos pagados en las cuantías que a continuación se especifican: (i) la señora

\$500.00, (ii) al señor [redacted] ; \$1,379.00, (iii) a la señora [redacted]

\$500.00 y (iv) a la señora [redacted]

\$550.00, por lo que, de conformidad a lo establecido en el artículo 83 letra c) de la LPC, este

Tribunal debe dictar la medida de reposición de la situación alterada, ordenando la devolución del dinero entregado en concepto de la contratación.

3. Finalmente, advierte este Tribunal que según los hechos objeto de este procedimiento, la conducta de la proveedora es reiterada no sólo respecto de los consumidores denunciantes en este caso, sino también en cuanto al procedimiento administrativo sancionador con referencia 1801-13, y puede ser constitutiva de una posible delito, por lo que es conveniente dar aviso a la Fiscalía General de la República a efecto de que analice las circunstancias del caso y el perjuicio a los consumidores.

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, 43 letra e), 46, 49) 83 letra b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) Sobreseer a \_\_\_\_\_ respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra d) de la LPC en el caso de la consumidora \_\_\_\_\_

b) Sancionar a \_\_\_\_\_, con la cantidad de **DOS MIL CIENTO NOVENTA Y TRES DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,193.00) equivalentes a diez 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 por las denuncias interpuestas por los señores \_\_\_\_\_

c) Sancionar a \_\_\_\_\_, con la cantidad de **SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$684.00) equivalentes a tres salarios mínimos mensuales urbanos en la industria** —Decreto Ejecutivo N° 104 del 1/7/2013, D. O. N° 119, T400 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 por la denuncia interpuesta por la señora \_\_\_\_\_

d) Ordenar a la señora El \_\_\_\_\_ devolver: (i) a la señora I \_\_\_\_\_ la cantidad de **quinientos dólares** de los Estados Unidos de América (**\$500.00**), (ii) al señor \_\_\_\_\_ a cantidad de **mil trescientos setenta y nueve dólares** de los Estados Unidos de América (**\$1,379.00**), (iii) a la señora \_\_\_\_\_ la cantidad de **quinientos dólares** de los Estados Unidos de América (**\$500.00**) y (iv) a la señora \_\_\_\_\_ cantidad de **quinientos cincuenta \_\_\_\_\_ dólares** de

los Estados Unidos de América (\$550.00), en concepto de reintegro de lo pagado por los bienes no entregados.

e) La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado. El pago de las multas impuestas que suman la cantidad de **DOS MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,877.00)**, deberá hacerse efectivo en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, en el plazo indicado, de lo contrario, la Secretaría de este Tribunal deberá certificar la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

f) Remitir copia certificada de los pasajes pertinentes de las denuncias y documentos relaciones a las actuaciones de la proveedora denunciada y de esta resolución a la Fiscalía General de la República, para los efectos legales correspondientes.

Notifíquese.

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

R/I