

1801-13

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las diez horas con veintiún minutos del día veintinueve 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 esta Defensoría, —en adelante CSC—, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor [redacted] en contra de la señora [redacted] por la supuesta infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, al no entregar los bienes 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. En su denuncia, el consumidor manifestó que el día 31/07/2013, compró un material de construcción a la proveedora, por la cantidad de \$704.50. Agregó, que dichos materiales debían ser entregados en los siguientes diez días; sin embargo, la proveedora incumplió con lo acordado, razón por la cual interpuso el reclamo correspondiente, pero no le resolvieron el problema.

Finalmente, el consumidor, solicitó en el CSC que la proveedora cumpliera con lo ofertado a la mayor brevedad posible.

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 145 y 146 de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada, quien no ejerció su derecho, no obstante haber sido legalmente notificada.

II. Expuestos los alegatos de las partes, corresponde ahora el análisis de los elementos constitutivos de la infracción que ha sido atribuida a la denunciada.

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”; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley. 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, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, entre otros, según corresponda; y en segundo lugar, la existencia de alguna acción u omisión de la proveedora que incumpla los términos establecidos para la prestación de los servicios contratados con el consumidor, en relación a los hechos denunciados.



III. Una vez señalado lo anterior, este Tribunal valorará la prueba que consta en el expediente de conformidad al sistema de la sana crítica, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción atribuida al denunciado.

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 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 –en adelante 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.

B. En el presente caso, los sujetos intervinientes han presentado prueba documental, la cual será valorada en su integridad por este Tribunal.

Consta en el presente procedimiento sancionatorio, orden de pedido (folio 4), con la que se ha comprobado: a) la relación de consumo existente entre los señores [redacted] y [redacted]; b) el consumidor adquirió diversos materiales de construcción por la cantidad de \$704.50; y c) el consumidor canceló la cantidad de \$350.00 en abono al precio pactado. Con base en lo anterior, se tienen como hechos probados que los sujetos intervinientes habían pactado: los bienes a entregar y el precio a pagar por el mismo.

Cabe señalar, que según el relato de los hechos consignado en la denuncia, la proveedora no realizó la entrega de los materiales de construcción, pero no consta en la prueba documental el plazo para que dichos materiales fueran entregados.

De conformidad con lo previsto en el inciso segundo del artículo 1365 del Código Civil –en adelante C.C.– *“las obligaciones que no tienen término o plazo fijado por las partes, son exigibles a los diez días después de contraídas o de cumplida la condición de que dependan, si sólo producen acción ordinaria”*; y de acuerdo con lo estipulado en el número 2º del art. 1422 del C.C., la proveedora se constituía en mora *“Cuando la cosa no ha podido ser dada o ejecutada sino dentro de cierto espacio de tiempo, y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla”*.

En aplicación de las disposiciones citadas y con base en los hechos probados, se establece que el plazo para el cumplimiento de las obligaciones de la proveedora vencía el 10/agosto/2013, de conformidad con lo dispuesto en el art. 46 del C.C., por lo que a partir del día siguiente (art. 47 del C.C.) la proveedora se constituyó en mora de sus obligaciones. En consecuencia, ha quedado establecido que la proveedora no realizó la entrega de los materiales de construcción dentro del plazo debido.

De acuerdo al artículo 1569 C.C.: " Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta". Con base a tal disposición legal, se infiere, que el deudor es quien debe probar que ha cumplido con su obligación, o que lo hizo con la diligencia debida. Es más, si el deudor desea eximirse de responsabilidad por el incumplimiento –sea que no haya cumplido con la obligación, de haberse retardado en el cumplimiento o que la haya cumplido imperfectamente– debe probar que dicho incumplimiento no le es imputable. Si alega la imposibilidad en el cumplimiento por caso fortuito o fuerza mayor, él debe acreditar que ha ocurrido dicho modo de extinguir su obligación; lo anterior con base en lo establecido en el inciso 3° del artículo 1418 C.C.: "La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito, al que lo alega". Lo anterior significa que la culpa contractual se presume, el deudor debe probar que no ha incurrido en ella, estableciendo el debido cuidado o diligencia empleado en el cumplimiento de la obligación.

En el presente caso, estamos frente a un contrato denominado *bilateral*, en el que se pactan obligaciones recíprocas, para el denunciante, pagar el precio, por una parte y para el denunciado, realizar la entrega de los materiales de construcción, por otra.

De conformidad con lo previsto en el artículo 947 del Código de Comercio, la proveedora debía cumplir sus obligaciones con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio; y, teniendo en cuenta lo dispuesto en el número 2° artículo 1422 del Código Civil, la proveedora se constituía en mora: Cuando la cosa no ha podido ser dada o ejecutada sino dentro de cierto espacio de tiempo, y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla. En virtud de lo anterior, de la prueba agregada al presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en la referida infracción actuando con *culpa leve* (artículo 42 inciso tercero C.C.), ya que a pesar que los sujetos intervinientes habían pactado: los bienes a entregar y el precio a pagar por los mismo, la proveedora omitió realizar la entrega de los bienes contratados en el plazo legalmente establecido. Además, tomando en cuenta lo que disponen los Arts. 1569 y 1418 C.C. citados en párrafos anteriores, cabe señalar, que la proveedora denunciada no ha probado en el desarrollo del presente procedimiento ninguna de las causas que extingan o modifiquen su responsabilidad frente a la

obligación adquirida, y en consecuencia se le deberá sancionar por la comisión de la conducta infractora.

Razón por la cual, se determina que la conducta de la proveedora comprobada en el presente expediente se adecua al ilícito administrativo establecido en el artículo 43 letra e) de la LPC.

C. En virtud de que se ha determinado que la proveedora denunciado **no** realizó la entrega de los materiales de construcción; y que la pretensión del consumidor detallada en su denuncia es el cumplimiento de la obligación pactada, de conformidad con el artículo 83 letra c) de la LPC, este Tribunal debe dictar la medida de reposición de la situación alterada, ordenando la entrega de los materiales de construcción detallados a folios 4, o en su defecto la devolución de lo pagado.

IV. Establecida la configuración de una infracción grave conforme el artículo 43 letra e) LPC, por *no entregar los bienes en los términos contratados*, procede determinar la sanción específica, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 46 de la normativa de consumo, las infracciones graves se sancionarán con multa de *hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*.

Para tal efecto, 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 atención a lo expuesto, debe considerarse que la señora *[Nombre]* ocasionó un menoscabo al patrimonio del consumidor *[Nombre]* al omitir realizar la entrega de los materiales de construcción en el plazo legalmente establecido sin que existiera una justificación legal para ello; y, como se señaló anteriormente, la proveedora denunciada incurrió en la infracción al artículo 43 letra e) LPC, mediante culpa leve.

Además, la responsabilidad de la proveedora denunciada, por la lesión ocasionada en la esfera jurídica del consumidor, se ve acentuada porque es propietaria de un establecimiento comercial ubicado en el municipio de Cojutepeque, Departamento de Cuscatlán y que por la actividad que realiza —distribución de cerámica, sanitarios, lavamanos con pedestal, lavatrastos en varias medidas y todo material adhesivo y porcelanas, de folio 4— debe atender a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con la entrega de los bienes ofrecidos 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, 24, 43 letra e), 46, 48, 49, 53, 83 letras b) y c), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) **Sancionar** a la señora _____ con la cantidad de **SEISCIENTOS CINCUENTA Y SIETE DÓLARES CON NOVENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$657.90)**, equivalentes a *tres salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* —según Decreto Ejecutivo N° 104 del 1 de julio de 2013, D.O. No. 119, Tomo 400 misma fecha— en concepto de multa por la comisión de la infracción al artículo 43 letra e) LPC, por *no entregar los bienes en los términos contratados*, en perjuicio del consumidor

b) **Ordenar** a la señora _____, la entrega de los materiales de construcción detallados a folios 4, al señor _____; siempre y cuando el consumidor no opte por la devolución de los **TRESCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, pagados en concepto de abono, conforme a su derecho establecido en el artículo 4 letra i) de la Ley de Protección al Consumidor.

c) 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, 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.

d) *Notifíquese.*

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

M/I