

1247-13

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas y cincuenta y dos minutos del veinticuatro de abril 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 según el artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, como consecuencia de la denuncia interpuesta por \_\_\_\_\_ contra \_\_\_\_\_ por la supuesta comisión de la infracción grave contemplada en el artículo 43 letra a) de la LPC por ofrecer por cualquier medio, sin advertirlo al consumidor, bienes usados, irregulares o reconstruidos.

Habiendo concluido el trámite del procedimiento y sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, es procedente realizar las siguientes consideraciones:

I. El denunciante expuso que en fecha 15/3/2013 adquirió un monitor con la proveedora y cuando intentó hacer uso del mismo en su domicilio, este no encendió. El consumidor manifestó que hizo del conocimiento de la proveedora dicha situación en fecha 16/3/2013 y que la proveedora le informó que no hay devolución de dinero porque son productos usados, pero dicha condición no se refleja en la factura. Por lo anterior, solicita la devolución de los \$18.75 cancelados por el monitor.

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. No obstante lo anterior, la denunciada no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió para tal fin, ya sea oponiéndose a los hechos atribuidos por el denunciante o bien incorporando la prueba pertinente que desvirtuó las infracciones atribuidas.

II. El artículo 32 de la LPC estipula que, siempre que se trate de la comercialización de bienes con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, los proveedores tienen la obligación de hacer del conocimiento del consumidor tales circunstancias, de manera veraz, clara, completa y oportuna, a través de la remisión de notas, facturas u otro documento, incluyendo la declaración de que los mismos se venden con o sin garantía. Asimismo, el inciso 3° de la citada disposición establece que el consumidor tendrá derecho de examinar personalmente por medio de un especialista el bien objeto de la contratación.



El incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor conlleva la comisión de la conducta ilícita contenida en el artículo 43 letra a) de la LPC, el cual prescribe que constituye una infracción grave *ofrecer por cualquier medio, sin advertirlo al consumidor, bienes usados, irregulares o reconstruidos*. Ofrecer consiste en el hecho de contar con una serie de bienes y productos dentro de un establecimiento con el ánimo de comercializarlos al público consumidor; puede también definirse como tener una diversidad de productos dentro de un establecimiento e invitar al consumidor que los adquiera para su uso o consumo.

Sobre la base de la citada disposición legal, para determinar si se configura la conducta ilícita, este Tribunal Sancionador deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, si el proveedor ofreció bienes usados, irregulares o reconstruidos; y en segundo lugar, si el proveedor omitió hacer del conocimiento del consumidor esa circunstancia, en los términos establecidos en la ley, pues es precisamente esta conducta omisiva —la de no informar tales características del bien al consumidor— la que está prohibida por el legislador.

**III. 1.** 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 valoradas según las reglas de la sana crítica, las cuales 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 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.

**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*.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas 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. Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y 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 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.

Aclarado lo anterior, de conformidad a la prueba que consta en el expediente, se determinará si la proveedora denunciada cometió la conducta constitutiva de infracción, tomando en cuenta la documentación que se encuentra agregada al expediente.

3. Mediante la copia confrontada de la factura N°1546 de fecha 15/3/2013—folio 3— se tiene por establecida la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora denunciada, la cual tuvo por objeto la compraventa de un monitor. En el mismo documento únicamente consta la leyenda: «No se aceptan cambios ni devoluciones», lo cual constituye un indicio de que el producto no estaba garantizado.

Sin embargo, mediante lo expresado por el consumidor en la denuncia —sobre la base de la presunción del artículo 112 de la LPC— es posible establecer que la proveedora ofrecía productos a los consumidores en un establecimiento, pero que al probar el bien en el domicilio del consumidor —posterior a la compraventa—, éste no funcionó; razón por la cual el consumidor reclamó a la proveedora, la cual hasta en ese momento le informó que era un bien usado. Asimismo, es posible establecer mediante lo expresado en la denuncia y la factura citada previamente —folio 3— que la proveedora no informó al consumidor de manera clara, veraz, completa y oportuna que el bien ofrecido era usado, por medio de notas de remisión, facturas u otro documento antes del momento de la compra.

Con los hechos establecidos se comprueba que la denunciada no cumplió su obligación de informar de forma clara, veraz, completa y oportuna mediante nota de remisión, factura u otro

documento, que el producto comprado por el consumidor, y que ofrecía en su establecimiento era usado, configurándose así la conducta ilícita establecida en el art. 43 letra a) de la LPC.

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. En el presente caso, el proveedora actuó con negligencia en el cumplimiento de la obligación de informar la condición del producto vendido, pues debió ser diligente para dar a conocer oportunamente que estaba comercializando un producto usado y dejar constancia de tal información como se lo exige la LPC, pues aunque según lo afirmó el denunciante, la proveedora le informó que el bien era usado, lo hizo después de efectuada la venta del bien, y la proveedora denunciada no ha presentado prueba alguna con la que justificara el cumplimiento de su obligación legal.

IV. Establecido lo anterior, 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.*

Para 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.

Debe considerarse que la proveedora denunciada es una comerciante que posee un establecimiento ubicado en San Salvador, según consta en la factura de folio 3, y por la actividad que realiza debe atender a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

Además, ha incurrido en una conducta grave al cometer la infracción regulada en el artículo 43 letra a) de la LPC, ocasionando un menoscabo al derecho a la información del consumidor, y un perjuicio a su patrimonio puesto que este erogó una cantidad de dinero a cambio de un monitor que no sirvió cuando se trató de utilizar, conforme a lo manifestado por el consumidor en su denuncia. Finalmente, como se estableció con anterioridad, la proveedora actuó con **negligencia** al no informar de la forma que lo exige la LPC la condición de uso del producto comercializado.

V.1 Respecto a la reposición de la situación alterada por la infracción, 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 (...).

2. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que *La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria.*

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

Así las cosas, en respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, cuando los hechos han acaecido a partir de la fecha de entrada en vigencia de las reformas a la LPC, ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión del consumidor, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

3. En ese orden, teniendo en cuenta que conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor contenida en la respectiva denuncia: la devolución de la cantidad de dieciocho dólares con setenta y cinco centavos de dólar de los Estados Unidos de América (USD \$18.75).

VI. 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, 32, 43 letra a), 46, 83 letras b) y c),

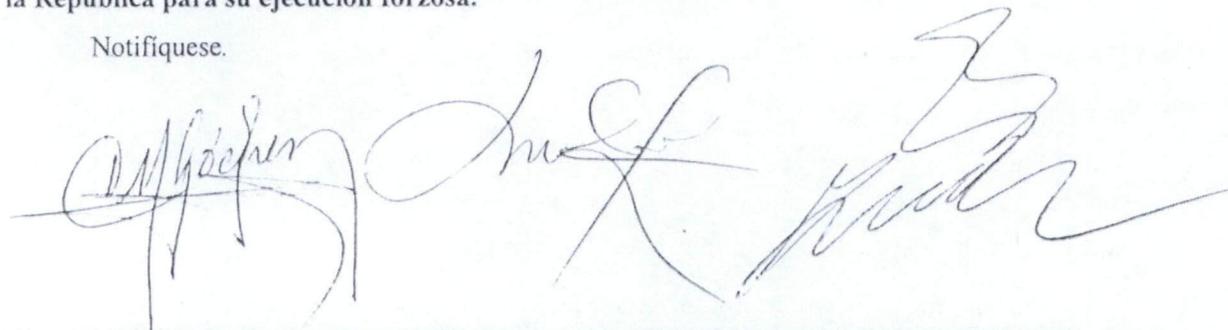
146, 147 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE:**

a) Sancionar a la señora \_\_\_\_\_ con la cantidad de CIENTO NUEVE DÓLARES CON SESENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$109.65), equivalentes a *quince días de salario mínimo urbano en la industria* — según Decreto Ejecutivo No. 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. No. 85, Tomo 391 del mismo día—, en concepto de multa por la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra a) de la LPC, por ofrecer por cualquier medio, sin advertirlo al consumidor, bienes usados.

b) Ordenar a la señora \_\_\_\_\_ devolver al consumidor la cantidad de dieciocho dólares con setenta y cinco centavos de dólar de los Estados Unidos de América (USD \$ \_\_\_\_\_).

La presente resolución deberá hacerse efectiva **dentro de los diez días siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá pagarse en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, en el referido plazo; caso contrario, **se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

Notifíquese.



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

R/I

