



TRIBUNAL
SANCIONADOR

Fecha: 17/7/2018
Hora: 10:02

Referencia: 726-13

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:

y

Proveedor denunciado:

II. HECHOS DENUNCIADOS

Manifestaron que el 7/5/2012 se pidió la cotización de 60 camisas de diferentes tallas al proveedor. Los productos tenían requerimientos específicos, como que debían ser 100% algodón y llevar un diseño que fue brindado por los consumidores; este último fue enviado por la señora mediante correo electrónico a la dirección , del cual en la misma fecha recibieron la cotización por los productos.

En dicha oferta se especificó que el precio por unidad sería de \$4.75 más IVA, haciendo un total de \$285 más IVA, es decir que \$322.05. Asimismo el proveedor ofreció la forma de pago de 50% de anticipo y el restante contra entrega; y que el tiempo de entrega sería de 10 días hábiles después de autorizado el arte, la oferta y pagado el 50% del anticipo. Finalmente, indicaron que dicho ofrecimiento tendría validez por 15 días y que se emitiera cheque a nombre de

Expresaron los consumidores que realizaron el pago del anticipo por \$139.39 correspondiente al 50% de la cotización y que por tanto el 24/5/2012 debió acacer la entrega de los bienes, sin embargo, fueron entregados el 11/6/2012. Este mismo día observaron que las camisas no eran lo acordado porque las camisas no eran 100% de algodón, que no era ese tipo de camisa el acordado y que no se cumplió el tiempo de entrega.

Finalmente, aclararon que el pago del 50% de anticipo fue por 50 camisas para un total a pagar de \$268.37 dólares.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

La entrega de las 50 camisas 100% algodón con el diseño acordado en la misma o que se les entregue el anticipo pagado de \$133.37 dólares.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA

1. La infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —LPC— por no entregar los bienes en los términos contratados.

02. La infracción establecida en el artículo 43 letra d) de la LPC por no devolver las cantidades entregadas a cuenta del precio.

Inobservancias que de configurarse acarrearían la sanción establecida en el artículo 46 de la LPC.

V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

[Handwritten signatures and initials]

El denunciado no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió para defenderse, ya sea oponiéndose a los hechos atribuidos por los denunciantes, o bien incorporando la prueba pertinente que desvirtuara las infracciones atribuidas, no obstante haber sido legalmente notificado.

VI. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA

La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo 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 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. SOBRESIMIENTO

En relación al supuesto cometimiento de la infracción administrativa tipificada en el artículo 43 letra d) de la LPC, 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 la imposición de una multa conforme a los términos del artículo 46 del mismo cuerpo normativo.

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 el consumidor no se adecúan estrictamente en el tipo. Asimismo, como se expresó anteriormente, 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 la primera parte del inciso 1º 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*; es decir que en este caso el contrato 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.

En atención a la última afirmación, se toma en cuenta la copia confrontada de la viñeta de una de las camisas —folio 11— en la que se comprueba que, efectivamente, la calidad de los bienes que se entregaron no fue según lo acordado, dado que el porcentaje de algodón era de 55% y no de 100% como se solicitó.

IX. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

1. Con el objetivo de establecer un incumplimiento de parte del proveedor, es menester considerar los hechos previamente probados. Sobre la base de los artículos 1597, 1605 y 1609 del Código Civil —CC— es posible afirmar que se trata de una compraventa entre los sujetos intervinientes, la cual se reputó perfecta a partir de que se pactó la entrega de las camisas ya descritas en la presente resolución, y los \$135 dólares que se establecieron como arras parte del precio por el mismo.

Ahora bien, como ya se dijo, mediante lo expresado por los consumidores en la denuncia y el documento en folio 11, se tiene por establecido que la calidad del producto no fue la solicitada, lo anterior sobre la base del artículo 112 de la LPC.

Por lo anterior, respecto de los términos contratados se comprobó un incumplimiento por parte del proveedor, 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 el denunciado, 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 el proveedor actuó con negligencia grave en la entrega de las camisas; pues al dedicarse a la fabricación y venta de dichos bienes, debe contar con la posibilidad legal de cumplir con la obligación de dar el objeto de la venta a los respectivos compradores en las condiciones exigidas, siendo procedente imponer una sanción conforme a los parámetros establecidos en el artículo 49 de la LPC.

X. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

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.

Por tal razón, este Tribunal considera pertinente sobreescribir al proveedor respecto de la infracción contemplada en el artículo 43 letra d).

VIII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. 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 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. La copia confrontada de orden de pedido de fecha 9/5/2012 —folio 10— en relación con la copia confrontada de oferta de fecha 7/5/2012 —9— comprueban la relación de consumo entre los consumidores y el señor , y en específico la adquisición de 50 camisetas con especificaciones acordadas. Y naturalmente se establece el pago de la cantidad de \$135 dólares como anticipo por los productos.

Asimismo, mediante lo manifestado por los consumidores en su denuncia y el documento en folio 9 se comprueban las condiciones contratadas. A saber, que la forma de pago sería de 50% como anticipo y lo restante contra entrega, que el tiempo de entrega sería de 10 días hábiles después del cumplimiento de tres condiciones: el arte, la oferta y el pago del 50% de anticipo; en esa misma línea, con lo expresado en la denuncia y el documento en folio 33 se tiene por establecido que uno de los requerimientos que los consumidores realizaron en específico fue que las camisas debían ser 100% algodón.

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 camisas 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 oportunamente el bien comprado, ocasionando un menoscabo económico, pues los denunciantes erogaron una cantidad de dinero a cambio de un bien que no fue lo que solicitó.

XI. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

Respecto a la solicitud de la consumidora de la devolución del dinero pagado a la proveedora, 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: *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 28/2/2013. 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 los consumidores, si así lo consideran conveniente y de conformidad a los artículos 4 letra m), 40 inciso 1º parte final y 150 de la LPC, de acudir a 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 del CC; 43 letra e), 46, 49) 83 letra b) y c), 146, 147 y 149 de la LPC, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) Sobreseer a respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra d) de la LPC.
- b) Sancionar a con la cantidad de **DOSCIENTOS DIECINUEVE DÓLARES CON TREINTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$219.30)** equivalentes a un salario mínimo mensual urbano 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 siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado, caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

Notifíquese.

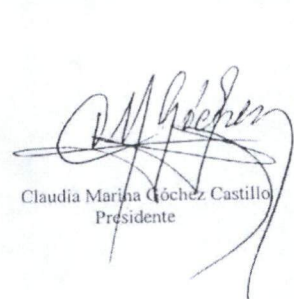
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

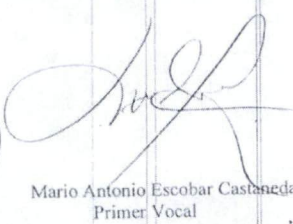
Lugar de presentación: Calle Circunvalación, #20, Edificio de la Defensoría del Consumidor, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

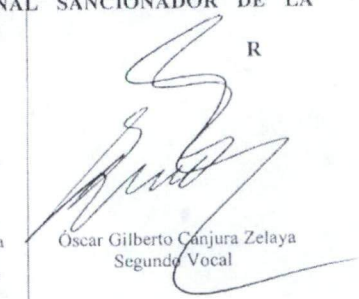
PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.



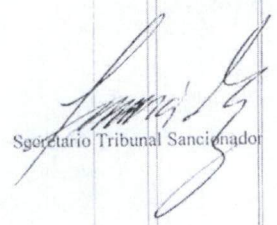
Claudia Marina Córdova Castillo
Presidente



Mario Antonio Escobar Castañeda
Primer Vocal



Óscar Gilberto Canjura Zelaya
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador