



TRIBUNAL  
SANCIONADOR

Fecha: 31/08/2018  
Hora: 09:01  
Lugar: Antigua Cuscatlán, La  
Libertad

Referencia:1966-13

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:

Proveedor denunciado:

II. HECHOS DENUNCIADOS

El denunciante manifestó que el 10/10/2013 pagó la cantidad de \$183.63 al proveedor, en concepto de anticipo por la elaboración de un rótulo luminoso con medidas de 1.5x1.25mts. y un tubo de 4mts. incluyendo la instalación, que tendría un valor total de \$367.25; sin embargo, a la fecha y hora acordada por ambos para tomar medidas en el lugar de instalación, pese a reiteradas llamadas del consumidor y después de 2 horas 15 minutos de espera, el proveedor no se presentó, por lo que decidió retirarse. Posteriormente, se apersonó con el proveedor a solicitar la devolución del anticipo que le había pagado, pero solo le devolvió la cantidad de \$123.63 y le retuvo \$50.00 en concepto de gastos.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicitó en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, que el proveedor hiciera la devolución completa del dinero pagado como anticipo, específicamente la cantidad retenida de \$50.00.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA

Al proveedor denunciado se le atribuye la posible comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, por no devolver el anticipo pagado por el consumidor conforme al inciso 3º del artículo 13 de la LPC, que de comprobarse su comisión, daría lugar a la sanción establecida en el artículo 46 de la misma ley.

V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor. No obstante lo anterior, el denunciado no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió para tal fin, ya sea oponiéndose a los hechos atribuidos en la denuncia o bien incorporando la prueba pertinente que desvirtúe la infracción atribuida.

VI. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA

El artículo 43 letra d) de la LPC determina que constituye conducta ilícita grave 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.

Esta infracción parte del supuesto de que no se celebre el contrato; y, para la configuración de dicho incumplimiento requiere que el consumidor solicite la devolución de las cantidades canceladas a cuenta del precio y el proveedor se niegue a devolver las mismas teniendo la obligación de hacerlo.

VII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los arts. 146 de la LPC y 313 del Código Procesal Civil y Mercantil — 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 f) de la LPC.

Al respecto, cabe señalar lo dispuesto en el artículo 63 del Reglamento de la LPC, el cual literalmente establece: Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.

2. En el presente caso, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de

conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia. De conformidad con el artículo 414 del Código Procesal Civil y Mercantil —de aplicación supletoria al presente procedimiento sancionador según el artículo 167 de la LPC—, las presunciones legales, conocidas como presunciones *juris 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 al 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.

3. Aclarado lo anterior, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si se ha configurado la infracción atribuida al denunciado.

Únicamente el denunciante aportó prueba documental, agregando la fotocopia confrontada de un comprobante de crédito fiscal con número , emitido por el proveedor denunciado a nombre del denunciante el 10/10/2013, con el que se establece que el objeto de la transacción comercial fue un "Rótulo luminoso con medidas de 1.50x1.25 de alto, con un tubo de 4 metros de altura para instalar en la acera. Incluye instalación en ", por una cantidad de \$365.25 con IVA incluido, y según consta al final del mismo documento, el consumidor pagó "Anticipo \$183.63 Quedan \$183.62" (folio 3). También, incorporó la fotocopia confrontada de una nota de abono por \$50.00 (folio 4), emitida por el mismo comercio (nombre que aparece en el comprobante de crédito fiscal antes citado), en la que se consignó que recibieron del consumidor la cantidad de \$50.00 "por visita técnica" y después en un apartado "observaciones: devolución de dinero".

De la documentación anterior se ha establecido que efectivamente el denunciante pagó al proveedor la cantidad de \$183.63, en concepto de anticipo por la elaboración de un rótulo luminoso (folio 3), y abonó la cantidad de \$50.00 por una visita técnica.

Según afirmó el consumidor en su denuncia, acordaron que el mismo 10/octubre/2013 el proveedor se presentaría al lugar de instalación del rótulo, para tomar medidas y determinar ubicación de instalación del mismo. Sin embargo, expuso que esperó por más de 2 horas al proveedor, y éste no se presentó al lugar en la hora pactada, solamente le dijo posteriormente, después de insistentes llamadas telefónicas, que había llegado 20 minutos después de que el consumidor se fue.

El consumidor expuso en su denuncia que el proveedor solo le devolvió \$123.63 de los \$183.63 que canceló en concepto de anticipo, y le retuvo \$50.00 en concepto de gastos, que según se colige es la misma cantidad que fue cobrada en concepto de visita técnica consignada en la nota de abono de folio 4, pues según el dicho del propio consumidor, la única cantidad por él cancelada fueron los \$183.63. Con las afirmaciones del consumidor, que no han sido desvirtuadas por el denunciado se presume cierto que el proveedor no se apersonó a la visita para toma de medidas en el lugar y hora acordados por las partes, y que devolvió únicamente \$123.63 de la cantidad pagada en concepto de anticipo, reteniéndole la cantidad de \$50.00 en concepto de gastos, por una visita que no realizó.

#### VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Al respecto, es preciso señalar que la visita técnica o de inspección era parte importante para la ejecución del trabajo, porque eran acciones necesarias para la elaboración del rótulo luminoso que el consumidor había solicitado, ocurriendo así que el proveedor se constituyó en mora de lo ofrecido al consumidor—conforme a lo establecido en el artículo 1422 del Código Civil—, pues para la elaboración

del rótulo era necesaria la toma de medidas y el proveedor estaba en la obligación de realizarlo, cuando el consumidor ya había cumplido la condición impuesta por el proveedor de pagar un anticipo. Los hechos anteriores, no fueron desvirtuados por el proveedor denunciado, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara la efectiva devolución del anticipo pagado por el denunciante, o en su caso la realización de la visita técnica obligatoriamente necesaria para la posterior entrega del bien objeto del pago, manteniéndose la presunción legal del artículo 112 inciso 2° de la LPC. En razón de la prueba valorada, la presunción legal y las disposiciones legales aplicables, la conducta de no devolver la cantidad entregada en concepto de anticipo por parte del denunciado, constituye la infracción tipificada en el artículo 43 letra d) de la LPC.

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.

Al respecto, debe considerarse que el proveedor es propietario de un establecimiento que ofrece productos publicitarios; y justamente por la actividad que realiza debe atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, particularmente en cuanto a la devolución de los anticipos pagados por los consumidores cuando no se perfeccionare la contratación. Sin embargo, en el presente caso se concluye que el denunciado no actuó con la diligencia debida al no devolver la totalidad de la cantidad de dinero que le fue entregada en concepto de anticipo, y retener una suma en concepto de visita que no realizó, según los hechos que han quedado establecidos en el presente procedimiento, por lo que se considera que el proveedor actuó con *negligencia grave*.

#### IX. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Establecida la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, la cual, es sancionable con multa de hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria conforme a lo prescrito en el artículo 46 de la LPC, corresponde determinar la sanción a imponer.

Al respecto, de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 49 de la LPC, se tiene en cuenta que en el presente caso, se comprobó que el denunciado incurrió en la infracción grave, afectando el patrimonio del denunciante al no devolverle la totalidad del anticipo que pagó, reteniendo un monto de \$50.00 en concepto de una visita técnica que no realizó sin justificación comunicada al consumidor o comprobada en esta instancia, vulnerando así sus derechos económicos, como consecuencia de una conducta negligente, tal como se señaló anteriormente.

#### X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

En virtud de que se ha determinado que el proveedor retuvo \$50.00 al consumidor del dinero pagado por él en concepto de anticipo, no obstante que solicitó la devolución total del dinero pagado; y que la pretensión del consumidor es la devolución del monto retenido; 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 devolución del monto de \$50.00 retenido por el proveedor por una visita técnica que no se realizó, sin perjuicio del derecho del denunciante a reclamar indemnización, establecido en el artículo 13 inciso 3° de la LPC.

#### XI. DECISIÓN

Por todo lo expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 43 letra d), 46, 49, 54, 83 letras b) y c), 147, 149 y 167 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

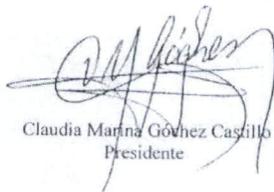
- a) Sancionar al señor *[Nombre]* con la cantidad de **CIENTO NUEVE DÓLARES CON SESENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$109.65)**, equivalentes a *quince días de salario mínimo urbano en la industria* (Decreto Ejecutivo No. 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. No. 85, Tomo 391 del mismo día), en concepto de multa por la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra d), por no devolver en su totalidad el anticipo pagado por el consumidor
- b) Ordenar a *[Nombre]*, devolver al señor *[Nombre]* la cantidad de \$50.00 como devolución de lo pagado en concepto de anticipo.

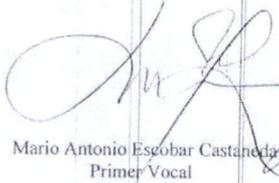
c) La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.  
*Notifíquese.*

**INFORMACIÓN SOBRE RECURSO**

Recurso procedente: Revocatoria	Plazo para interponerlo: tres días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, Edificio Defensoría del Consumidor, quinto nivel. Calle Circunvalación, No. 20, Parque Industrial Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	

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

  
Claudia Marina Gómez Castillo  
Presidente

  
Mario Antonio Escobar Castañeda  
Primer Vocal

  
Oscar Gilberto Canjura Zelaya  
Segundo Vocal

  
Secretario Tribunal Sancionador