



TRIBUNAL  
SANCIONADOR

Fecha: 04/12/2018  
Hora: 15:01  
Lugar: Antigua Cuscatlán, La  
Libertad

Referencia:  
1568-13

## RESOLUCIÓN FINAL

### I. INTERVINIENTES

Consumidora denunciante:

Proveedor denunciado:

S.A. de C.V.

### II. HECHOS DENUNCIADOS

La denunciante sostuvo que el día 5/10/2012 solicitó la elaboración de 72 camisas tipo polo, por un precio de \$576.00, las cuales recibió el día 16/10/2012, pero al mes empezaron a presentar problemas en las costuras, pues se abrían de los lados y de los hombros, la tela de un color específico tenía mota luego del primer uso y los cuellos y la parte del frente estaban mal confeccionados, por lo que presentó su reclamo a la proveedora, la que le pidió que llevara las camisas para efectuar el cambio, entregándolas el día 5/12/2012, sin que a la fecha de interposición de la denuncia (14/05/2013) se las hayan devuelto, por lo que solicitó en el Centro de Solución de Controversias que le entregaran las camisas o que se le hiciera la devolución del dinero pagado a cuenta del precio.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR

La denunciante solicitó la entrega de las camisas o que se le hiciera la devolución del dinero pagado a cuenta del precio.

### IV. INFRACCIONES ATRIBUIDAS

Las infracciones atribuidas a la denunciada, por las cuales se dio inicio y trámite a este procedimiento son las contempladas en los artículos:

- 1) 43 letra e) de la LPC por no entregar los bienes en los términos contratados.
- 2) 43 letra d) de la LPC, por no devolver las cantidades entregadas a cuenta del precio.

### V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

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

### VI. RECALIFICACIÓN

Este Tribunal previo a realizar un análisis de fondo de las infracciones descritas, advierte que los hechos denunciados por la consumidora, fueron admitidos por supuesta infracción al 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 celebrare; 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 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.

Para que se configure el primer supuesto de 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 consta la documentación pertinente (factura de compras de folios 3), que la proveedora entregó los bienes y la consumidora pagó 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**. Por tal razón, este Tribunal considera pertinente sobreseer al proveedor respecto de la infracción contemplada en el artículo 43 letra d).

#### VII. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA

La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 24. Según lo dispuesto en dicho precepto legal, cuando se tratare de la prestación de servicios, los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido, lo cual deberá establecerse en forma clara de manera tal que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda.

El incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave *"no (...) prestar los servicios en los términos contratados"*.

#### VIII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los arts. 146 de la LPC y 313 del 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 e) De la LPC.



2. Además, la denuncia y la documentación correspondiente fueron certificados a este Tribunal de conformidad con lo dispuesto en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que conforme a dicha disposición *se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por los consumidores.*

En el artículo 414 del Código Procesal Civil y Mercantil —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. Consta únicamente la fotocopia factura número 0013, con el que se acreditó la relación de consumo entre la denunciante y la denunciada (folios 3), en la cual se especifica la compra de 72 camisas tipo polo el día 16/10/2012, y el precio a pagar por dicha compra la cantidad de \$576.00, pagados al contado.

En el presente caso, con la prueba aportada se tiene por acreditado: (i) la relación de consumo existente entre la sociedad \_\_\_\_\_, S.A. de C.V., y la señora \_\_\_\_\_; (ii) la compra de 72 camisas tipo polo; (iii) el pago del precio total de las camisas por la cantidad de \$576.00; y (iv) la entrega de las camisas en fecha 16/10/2012.

#### IX. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Por otra parte, es preciso tener en cuenta que la denuncia se remitió a este Tribunal sobre la base del artículo 112 de la LPC, es decir se presume cierto todo lo expuesto en ella, en cuanto a que: a) las camisas presentaron defectos en el diseño, así como problemas en las costuras y la tela



en uno de los colores de las camisas, y b) la interposición del reclamo ante la proveedora y la devolución de las camisas, a efecto de que le realizara el cambio de las mismas.

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 entrega de los bienes, en la calidad pactada, que si bien en la factura no se enuncia detalladamente las características de las camisas, el artículo 975 del Código de Comercio, establece "*Si en el contrato no se determina suficientemente la especie y calidad de las mercancías que han de entregarse, sólo podrá exigirse al deudor, la entrega de mercancías de especie y calidad medias*". En el presente caso ha quedado evidenciado de la denuncia que los productos no llegaban a la calidad media esperada por la consumidora, manteniéndose la presunción legal del artículo 112 inciso 2º de la LPC. En razón de la prueba valorada, la presunción legal y las disposiciones legales aplicables, la conducta de no entregar los bienes en los términos contratados constituye la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) 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 como los adquiridos por la consumidora; justamente por la actividad que realiza debe atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, particularmente en cuanto a la elaboración de camisas en la calidad media esperada por los consumidores. Sin embargo, en el presente caso se concluye que la denunciada no actuó con la diligencia debida al entregarle las camisas con defectos de confección y problemas en las costuras, y que al solicitar el cambio de las mismas la proveedora no cumplió con la entrega de las camisas de la calidad esperada por la consumidora, por lo que se considera que la proveedora no cumplió con sus obligaciones actuando con *negligencia grave*.

#### **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*.



A efecto de determinar el monto de la multa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, podrán 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 el presente caso, de la documentación agregada al procedimiento se logra acreditar que la proveedora cuenta con al menos un establecimiento en el que pone a disposición de los consumidores una variedad de productos como camisas, uniformes gabachas entre otros, y que se comprobó que incurrió en la infracción grave, afectando el patrimonio de la denunciante al no entregarle las 72 camisetas al menos en la calidad media esperada por la consumidora, vulnerando así sus derechos económicos, como consecuencia de una conducta negligente, tal como se señaló anteriormente.

#### XI. 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, 43 letra d), 46, 49, 54, 83 letra b), 147 y 167 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Sobreseer* a \_\_\_\_\_, S.A. de C.V., de la infracción señalada en el artículo 43 letra d) de la LPC.

b) *Sancionar* a \_\_\_\_\_ S.A. de C.V., con la cantidad de **DOSICIENTOS DIECINUEVE DÓLARES CON TREINTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$219.30)**, equivalentes a *cuarenta y cinco días de salario mínimo urbanos en la industria* (Decreto Ejecutivo No. 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. No. 85, Tomo 381 del mismo día), en concepto de multa por la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), por no entregar los bienes en los términos contratados a la consumidora.

Dicha multa deberá hacerse efectiva 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 posteriores a la notificación de la presente resolución.
------------------------------------	--

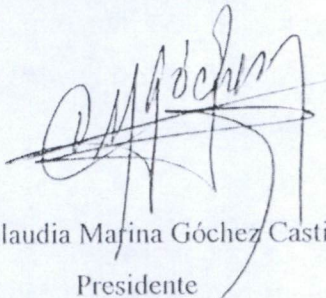


Lugar de presentación: Oficinas del Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

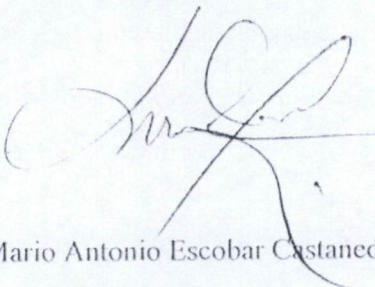
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

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

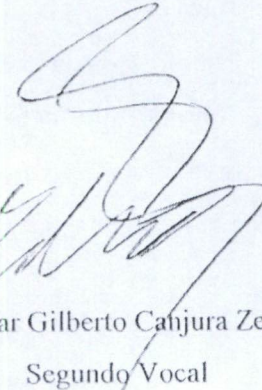
B



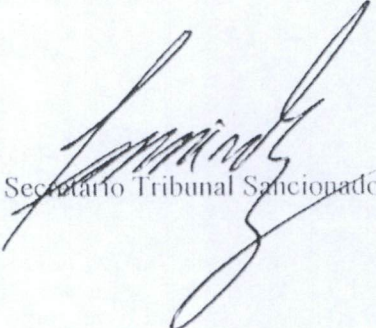
Claudia Marina Góchez Castillo  
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda  
Primer Vocal



Óscar Gilberto Cahjura Zelaya  
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador