	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 06/12/2018	Referencia: 1631-13
		Hora: 15:05 Lugar: ciudad y departamento de San Salvador	
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidores denunciante(s):			
Proveedor denunciado:			
II. HECHOS DENUNCIADOS			
<p>La denunciante sostuvo que el día 8/10/2012, pagó al proveedor la cantidad de \$140.00, en concepto de abono para la fabricación de un mueble de cocina, alacena, mueble para horno y para cilindro de gas, comprometiéndose a realizar la entrega de los muebles el 30/10/2012, circunstancia que no sucedió. Adujo que cada vez que reclamó al proveedor, este le solicitó una extensión del plazo de entrega.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>La denunciante solicitó la devolución del dinero pagado, en vista de haber incumplido el proveedor con la entrega de los muebles.</p>			
IV. INFRACCIONES ATRIBUIDAS			
<p>Las infracciones atribuidas al denunciado, por las cuales se dio inicio y trámite a este procedimiento son las contempladas en los artículos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC– por no entregar los bienes en los términos contratados; y 2) 43 letra d) de la LPC, por no devolver las cantidades entregadas a cuenta del precio. 			
V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO			
<p>El denunciado 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 notificado.</p>			
VI. CALIFICACIÓN DE LOS HECHOS DENUNCIADOS			
<p>Este Tribunal previo a realizar un análisis de fondo de las infracciones descritas, advierte que los hechos denunciados por la consumidora, fueron admitidos por la supuesta comisión de dos infracciones, entre ellas la infracción al artículo 43 letra d) de la LPC. Dicho precepto legal contiene dos infracciones distintas; la primera, determina que constituye infracción grave: <i>“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; [...]”</i>.</p>			

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

La segunda infracción tipificada en el art. 43 letra d) de la LPC consiste en: “*El incumplimiento de la obligación de devolución [...] de depósitos de dinero o de títulos valores una vez cumplido el contrato*”. Esta infracción parte del supuesto de que **el contrato ya se haya ejecutado**; y, para la configuración de dicho incumplimiento se requiere que el consumidor solicite la devolución de las cantidades de dinero depositadas o de los títulos valores teniendo derecho a ello, y que el proveedor se niegue a devolver los mismos teniendo la obligación de hacerlo.

En el caso en análisis, se calificó preliminarmente que la conducta de no devolver a la consumidora el dinero pagado, cuando el proveedor no cumplió con entregar el mueble objeto de la contratación, podría constituir la infracción establecida en el referido artículo 43 letra d) de la LPC en su parte primera, es decir “*por no devolver las cantidades entregadas a cuenta de abono*”. Sin embargo, la conducta denunciada no se adecua estrictamente en el tipo sancionador previsto en la citada disposición legal; pues, no se cumple la condición de que el contrato no se haya celebrado, dado que los sujetos intervinientes habían pactado: el bien a entregar, el precio a pagar por el mismo, la forma de pago y el tiempo de entrega; y de conformidad con la primera parte del inciso primero 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 solo se adecúan a la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, 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) de la LPC.

VII. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA

El artículo 43 letra e) de la LPC, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*no entregar los bienes (...) en los términos contratados*”.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el bien, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; 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.

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 *iniris 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

3. Consta únicamente la fotocopia de un recibo emitido por el proveedor en el que se establece el nombre del establecimiento “Carpintería ” (folio 3), para la elaboración de muebles para horno, cocina y cilindro de gas, en la que se especifica: **a)** los bienes a entregar, **b)** el precio a pagar por los mismos, **c)** forma de pago; y, **d)** el tiempo de entrega.

IX. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el presente caso, con la prueba aportada se tiene por acreditado: (i) la relación de consumo existente entre el señor : y la señora
(ii) la compra de muebles para horno, cocina y cilindro de gas, según las medidas y el color, en fecha 8/10/2012; (iii) el precio total de los muebles era de \$240.00; (iv) se hizo el pago de \$140.00 en concepto



de abono, estableciendo en el mismo documento el resto del precio por \$100.00; y, (v) el tiempo de entrega era 30/10/2012; es decir, 22 días después de pactarse dichas condiciones del contrato.

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) la no entrega de los muebles en la fecha pactada; es decir, la mora del proveedor en la entrega del bien conforme a lo pactado, y b) la interposición del reclamo ante el proveedor y la no devolución del dinero ante la mora del proveedor, derecho que le asiste al consumidor conforme al artículo 13 inciso 3° de la LPC.

Por otra parte, 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 fecha pactada, 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, se ha comprobado la conducta de no entregar los bienes en los términos contratados, la cual 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 muebles conforme a las obligaciones adquiridas en el contrato; sin embargo, en el presente caso se concluye que la denunciada no actuó con la diligencia debida al no entregarle los muebles en la fecha pactada ni realizar la devolución del dinero ante el incumplimiento de sus obligaciones, por lo que se considera que el proveedor ha actuado 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, 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 el presente caso, de la documentación agregada al procedimiento se logra acreditar que el proveedor cuenta con al menos un establecimiento en el que pone a disposición de los consumidores sus servicios de “hechura y reparación de muebles en general”, y que se comprobó que incurrió en la infracción grave, afectando el patrimonio de la denunciante al no entregarle los muebles por los cuales pagó parcialmente el precio estipulado, vulnerando así sus derechos económicos, como consecuencia de una conducta negligente, tal como se señaló anteriormente.

XI. SOBRE DEVOLUCIÓN SOLICITADA POR LA CONSUMIDORA

Respecto a la solicitud de la consumidora de la devolución del dinero pagado al proveedor, es preciso destacar que si bien 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 (...)”, producto de una reforma que entró en vigencia el 28 de febrero del año 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.

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

a) *Sobreser* al señor _____, de la infracción señalada en el artículo 43 letra d) de la LPC.

b) *Sancionar* al señor _____ 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 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.

c) 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

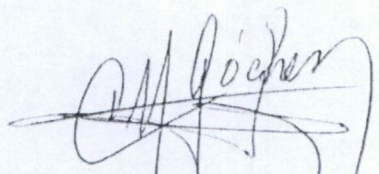
Recurso procedente: Revocatoria	Plazo para interponerlo: 3 días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución.
---------------------------------------	--

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

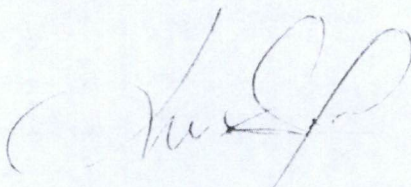
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

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

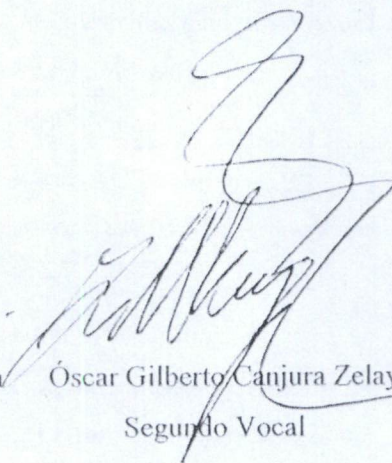
B



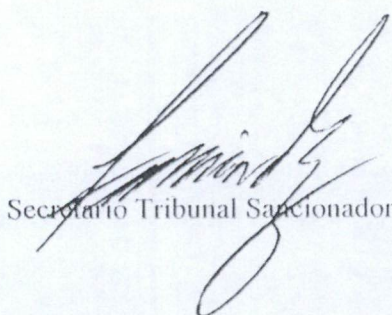
Claudia Marina Góchez Castillo
Presidente



Mario Antonio Escobar Castañeda
Primer Vocal



Óscar Gilberto Canjura Zelaya
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador