



TRIBUNAL
SANCIONADOR

Fecha: 14/11/2019
Hora: 13:01
Lugar: San Salvador.

Referencia: 1856-18

RESOLUCIÓN FINAL

Documentos que anteceden: El día 29/10/2019 se recibió escrito firmado por el consumidor, mediante el cual señala lugar y medio técnico para recibir notificaciones (fs. 64).

I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:

Proveedora denunciada:

II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES

En fecha 26/06/2018 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso: *que contrató con el proveedor en fecha 16/12/2017 la elaboración de una prótesis de miembro inferior izquierdo bajo rodilla, laminada en fibra de carbono y pie articulado Alfa Liner, por \$2,088.50; es el caso que la prótesis le fue entregada en enero de 2018, desde el inicio la prótesis le salió defectuosa, traía daño de fábrica, desde entonces ha estado reclamando pero no le resuelven, solo le dicen que no hay Liner, que su proveedor no tiene y no le solucionan el problema.*

En esa misma fecha -26/06/2018-, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (fs. 5-7).

El día 03/07/2018 se informó al consumidor que la denunciada no se había pronunciado respecto a su reclamo, por lo que solicitó que el caso pasara a la etapa de conciliación, ratificando su denuncia (fs. 8 y 9).

El 19/07/2018 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 24/07/2018 (fs. 11). No obstante, en acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora (fs. 14). Se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 09/08/2018, dejándose aviso a la proveedora en fecha 24/07/2018 (fs. 16). Sin embargo, en acta de resultado de conciliación, se consignó, nuevamente, que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora (fs. 19).

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias (CSC), conforme al artículo

112 inc. 2º de la LPC, presumió legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor en su denuncia y remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 04/09/2018.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

Solicita que el proveedor le devuelva lo pagado por \$2,088.50. ya que le elaboró y vendió un producto defectuoso, del cual no ha podido hacer uso.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: *“No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*; en relación al artículo 24 de la LPC: *“Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera 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”*; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 46 de dicho cuerpo normativo.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el servicio, 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 servicio en los términos contratados por el consumidor; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora; sin embargo, en ninguna de las etapas del procedimiento hubo pronunciamiento de parte de la misma. Dichas actuaciones se detallan a continuación:

En resolución de fs. 37-38, se le confirió el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada por medio de su empleada, en fecha 13/05/2019.

Posteriormente, y habiendo concluido el término descrito en el párrafo anterior, en resolución de fs. 46 se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados

a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, dentro del cual ambos sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM). Resolución que fue notificada a la proveedora, por medio de la misma empleada, en fecha 31/07/2019.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados.

A. Al respecto, 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 éste- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del CPCM, 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, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe 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.

B. 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 CPCM —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador según el artículo 167 de la LPC—, 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 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.

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por el consumidor consistente en:

- a) Fotocopia confrontada de factura número 0508 emitida por la proveedora denunciada, con fecha 16/12/2017 a nombre del denunciante por un monto de \$2,088.50 en concepto de pago por una prótesis de características descritas en el mismo documento (fs. 3), con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora.
- b) Comprobantes de pago (fs. 31), el primero, de fecha 09/12/2017, por la cantidad de \$1,000; y el segundo, del 16/12/2017, por la cantidad de 1,088.50, haciendo un total de \$2,088.50, con el que se establece el cumplimiento de la obligación de pago del consumidor.
- c) Impresiones de captura de pantalla de conversación en *Facebook* entre el consumidor y la denunciada (fs. 23-24), con lo que se establece el reclamo del denunciante por los desperfectos de la prótesis y la falta de respuesta de la proveedora.
- d) Fotografías de la prótesis, con lo que se demuestra las condiciones en la que estaba la misma.

A manera de referencia podemos mencionar que el liner es un cobertor con forma de media elaborado por lo general de silicón, poliuretano o copolimero el cual los amputados

emplean como una cómoda interfaz entre el miembro amputado y el socket de la prótesis.¹

Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por el consumidor en su denuncia (fs. 1) y el escrito de fs. 22, se determina efectivamente que el denunciante contrató con la proveedora denunciada en fecha 16/12/2017 la elaboración de una prótesis con las características antes mencionadas, por la cantidad de \$2,088.50, de la cual consta su respectiva factura y los dos comprobantes de pago que acreditan el cumplimiento de la obligación de pago por parte del consumidor; adicionalmente a esto, el consumidor ha ofrecido prueba que demuestra que hubo un reclamo a la proveedora después de la entrega de dicha prótesis, sin que ésta la haya dado respuesta, reclamo que consistía en el daño de fábrica del liner que se produjo al mes de elaborada la misma, lo que conlleva a que la prótesis no cumpla su función plenamente.

En atención a lo anterior, y al tenor de lo dispuesto en los artículos 112 de la LPC y 414 del CPCM, se concluye que la presunción legal prevalece, teniendo por cierto lo expuesto por el denunciante en cuanto al incumplimiento del servicio de elaboración de prótesis, pues el bien ostentó desperfectos de fábrica, sin que conste en el procedimiento prueba con la que se pueda establecer que las fallas presentadas fueran responsabilidad del consumidor.

En cuanto al grado de intencionalidad en la actuación de la proveedora denunciada, se advierte de los hechos probados, que ésta actuó con negligencia grave, debido a que consta en el expediente que tuvo conocimiento del reclamo del consumidor por los desperfectos en el funcionamiento del bien, así: primero a través de conversación en *Facebook* (fs. 23-24), segundo, mediante las notificaciones que hizo el CSC por el reclamo del consumidor (fs. 11 y 16), tercero, por las notificaciones realizadas por este Tribunal (fs. 39, 50, 56 y 61); y a pesar de ello, no realizó acción alguna para ofrecer algún tipo de solución y así cumplir con el objeto del contrato.

VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

I. Habiéndose comprobado fehacientemente que la proveedora cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, es procedente la imposición de la sanción prevista en el art. 46 de la LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o

¹ Vid. "Sistema de liner con Pin y Lanzadera" en [con-pin-y-lanzadera/](#) con acceso al 13/11/2019.

patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable:

a. *Tamaño de la empresa.*

En el presente procedimiento, no fue posible determinar el tamaño de la empresa, pues no se cuenta con la documentación que permita acreditar dicha circunstancia, a pesar de haberse librado oficio a la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda (fs. 55) solicitando certificación de las declaraciones de IVA del período comprendido de diciembre de 2017 a agosto de 2019 de la denunciada; así como de la declaración de renta del ejercicio fiscal 2018; dicha institución en su respuesta (fs. 57) manifestó: *que la información solicitada no puede ser proporcionada por ser información de carácter reservada de conformidad al artículo 28 inc. 1º del Código Tributario.* Asimismo, se pidió al Registro de Comercio del Centro Nacional de Registros remitir el balance general correspondiente al año 2018 de la proveedora denunciada (fs. 54); quien en su respuesta (fs. 59), dijo: *no tiene Depositado el Balance General del año 2018. Por lo anterior es imposible facilitarle lo requerido.*

Por otra parte, mediante resolución de fs. 60 se le solicitó a la proveedora que proporcionara copia de los estados financieros auditados del año 2018 o cualquier registro contable que demostrara su giro comercial; quien no dio respuesta al referido requerimiento.

Por consiguiente, y tal como se mencionó anteriormente, no fue posible para este Tribunal estimar el tamaño de la empresa de la denunciada.

b. *Impacto en el derecho del consumidor.*

En el presente caso, con la infracción grave derivada de la omisión de la proveedora, al no prestar los servicios en los términos contratados, se establece que esto le ocasionó un menoscabo económico directo al consumidor, ya que pagó una cantidad de dinero a cambio de la elaboración de una prótesis de miembro inferior izquierdo bajo rodilla, laminada en fibra de carbono y pie articulado alfa liner, entregándole la proveedora una prótesis con daños de fábrica que impedía su plena utilización.

c. *La naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.*

El cometimiento de la infracción de la proveedora, ocasionó un perjuicio de naturaleza

patrimonial al consumidor, cuya afectación se cuantifica con la cantidad de \$2,088.50 que pagó en concepto del servicio de elaboración de prótesis.

d. Grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o, cuando menos, culposamente, es decir, que la trasgresión a la norma haya sido querido o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por ello, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, tal como se dijo anteriormente, la proveedora actuó con negligencia grave, ya que se comprobó que no respondió al consumidor ante los reclamos de éste por los desperfectos de fábrica en la elaboración de la prótesis.

2. Determinación de la sanción y cuantificación de la multa.

Tal como se expuso en el apartado VI.C de esta sentencia, la proveedora cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, al incumplir con la prestación del servicio de elaboración de prótesis, pues la misma presentó desperfectos de fábrica.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó al consumidor por la conducta cometida (\$2,088.50), con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador.

Por consiguiente, y en virtud del impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al consumidor (\$2,088.50) y el grado de intencionalidad con la que procedió el infractor, este Tribunal impone a

, por el cometimiento de la infracción estipulada en el art. 43 letra e) de la LPC, *por no entregar los servicios en los términos contratados*, en relación con el artículo 24 de la misma ley, una multa de 6 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria con 26 días de salario del referido sector, equivalentes a la cantidad de **DOS MIL OCHENTA Y CINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,085.02).**

VIII. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en su denuncia la devolución del dinero pagado a la proveedora, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, 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 (...)*”.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia —SC—, 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 —SCA—, 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.

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, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, 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.

C. 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, la cual consiste en: *la devolución de lo pagado por el servicio*.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora* ..., *la devolución de lo pagado por el consumidor* ..., en concepto de elaboración de la prótesis de miembro inferior izquierdo bajo rodilla, laminada en fibra de carbono y pie articulado alfa liner, por haber incumplido en la prestación del servicio, pues la misma presentaba desperfectos de fábrica.

IX. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

a) *Téngase por agregado* el escrito firmado por el señor ... que consta a fs. 64 y *tome nota* la Secretaría de este Tribunal el lugar y medio técnico señalado por el consumidor para oír notificaciones.

b) *Sanciónese a* ..., con la cantidad de **DOS MIL OCHENTA Y CINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,085.02)** equivalentes a seis salarios mínimos mensuales urbanos en la industria con veintiséis días de salario del referido sector (según Decreto Ejecutivo N° 6 del 21/12/2017, D.O. No.240, Tomo 417 del 22/12/2017), por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados, respecto de los hechos denunciados por el señor ...

c) *Ordénase a la proveedora* ..., la devolución de \$2,088.50 al consumidor

d) La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles 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

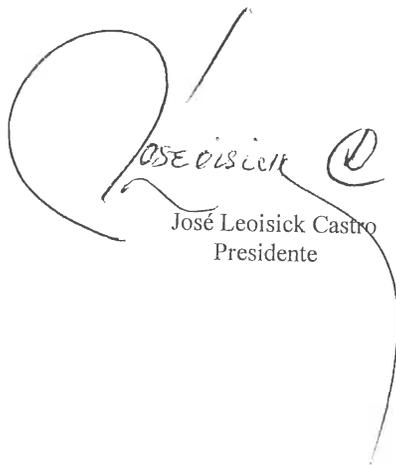
Recurso precedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
---	---

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

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

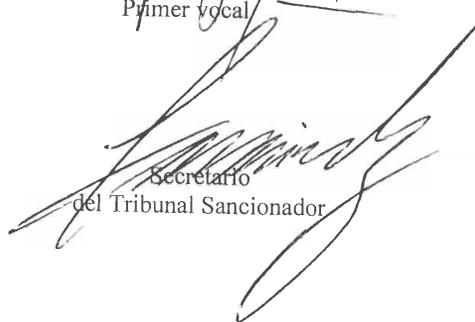
PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.

S/mp.


José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Lidia Patricia Castillo
Segundo vocal


Secretario
del Tribunal Sancionador