



67



Constancia de Recepción

Caso No.: 30596
Oficina: Oficina Central

>> Datos del Consumidor

Nombre de Consumidor
DUI:
Documento Alternativo:
No. Documento Alternativo:

>> Datos de Residencia

Dirección

Departamento
Municipio
Teléfono
Celular

>> Datos de Notificación

Dirección:

Departamento
Municipio
Teléfono
Representante
DUI del representante:
Teléfono del representante:

>> Datos del Proveedor

Nombre del Proveedor:
Dirección:
Punto de Referencia:
Departamento
Municipio
Teléfono

>> Datos de la Denuncia

Clasificación del caso: Denuncia Personal
Fecha de ingreso: 28/10/2009 09:30:46 a.m.
Forma de recepción: Verbal
Sector: Comercio
Categoría: Artículos electrónicos y computación
Motivo: Incumplimiento de contrato
Número de Cuenta: 000
Número de comprobante: 1

>> Detalle del Caso

¿Qué reclama, cual es el acto o hecho que denuncia?
CONSUMIDORA MANIFIESTA QUE ACUDE A LA INSTITUCIÓN, PARA QUE SE LE AYUDE A QUE EL PROVEEDOR LE EFECTUE DEVOLUCIÓN DE COMPRA REALIZADA POR EL VALOR DE \$281.078, EL DÍA 11/08/2009 DE UN FAX CAMARA DE VIDEO, ES EL CASO QUE DESPUES DE TANTO PREGUNTAR LE ENTREGAN

UN CHEQUE EL DIA 23/10/2009 Y LE DICEN QUE LO PODIA CAMBIAR EL 26/10/2009 Y RESULTA QUE NO TENIA FONDOS, LUEGO LE DICEN QUE ESPERE PARA CAMBIARLO ESE MISMO DIA POR LA TARDE, ADEMAS POSEEN PLACAS ACREDITADOS ANTE LA CAMARA DE COMERCIO Y YA INVESTIGO Y NO ES ASI

¿Dónde ocurrió?
VIA INTERNET

¿Cuándo ocurrió?

EL DIA 11/08/2009 EFECTUÓ LA COMPRA, EL 29/09/2009 LE ENTREGAN UNA NOTA QUE LE HARIAN LA DEVOLUCIÓN DE LO PAGADO POR LA CAMARA Y QUE SI NO LE EFECTUABAN LA ENTREGA DEL FAX LE ENTREGARIAN EL MONTO TOTAL DE LA COMPRA EL DIA 09/10/2009

¿Qué le había ofrecido el proveedor en el momento de la compra del producto o contratación del servicio?

LA ENTREGA EN 15 DIAS HÁBILES

¿Presentó su reclamo con el proveedor? ¿Cuál fue su respuesta?

SI, EN VARIAS OCASIONES Y SOLO CON MENTIRAS LA HAN TENIDO QUE LE HARAN EFECTIVA LA DEVOLUCIÓN

>> Documentos presentados

Documento identidad

Otros

>> Pretension

Devolución de dinero

Monto reclamado: \$ 281.78

Detalle de la pretensión:

LA PRETENSION DE LA CONSUMIDORA ES QUE SE LE EFECTUE LA DEVOLUCIÓN DE LO PAGADO POR UNA COMPRA QUE NUNCA LE ENTREGARON LOS ARTICULOS, YA QUE ES DEMASADO TIEMPO DE ESPERA SIN NINGUNA SOLUCION AL RESPECTO, SI NO AL CONTRARIO SOLO CON MENTIRAS LA HAN TENIDO Y LLEGARON AL EXTREMO DE ENTREGARLE UN CHEQUE SIN FONDOS

Carmen Elera Suxán
Receptor de la denuncia



Firma del consumidor

Señor Consumidor:

CONSERVE ESTA CONSTANCIA. Para consultar sobre los avances de su trámite, haga referencia al número de su caso. Puede llamar al teléfono del consumidor 910 o consultar en nuestra página Web www.defensoria.gub.ve. También puede acercarse a la Oficina Central ubicada en la siguiente dirección: Alameda Juan Pablo II y Calle Guadalupe, Edificio C-2 primera Planta Ministerio de Economía, San Salvador.

M



FD-Rat-01

Auto de Ratificación de Denuncia

N.º _____ (consumidor) con Documento de Identidad DUI
número _____ **RATIFICO** mi denuncia contra
_____ (proveedor) a fin que la Defensoría del Consumidor inicie las
Agencias de Conciliación con el fin de lograr una solución a mi pretensión o inconformidad con el
mencionado proveedor

San Salvador, a los cuatro de noviembre de dos mil nueve.

19



FD-Con-05

Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (proveedor)

CASO No. 30596

ACTA DE SUSPENSIÓN DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN POR INCOMPARECENCIA DE PARTE (Proveedor)

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de San Salvador, a las nueve horas con cuarenta y siete minutos del día veintisiete de noviembre de dos mil nueve, en presencia del conciliador asignado por la defensoría del consumidor Sergio Antonio Garcia, se presentó la señora

quien se identifica con su DUI número:

en su calidad de Consumidor, que en base a la denuncia presentada con fecha veintiocho de octubre de dos mil nueve por parte del consumidor se convocó a la presente audiencia conciliatoria. Que luego de esperar por espacio de quince minutos al proveedor, éste no se presentó, por lo cual, sobre la base del art. 112 de la Ley de Protección al Consumidor, se presume legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor en su denuncia, procediendo a redactar, leer y firmar la presente acta.


Sergio Antonio Garcia
Tecnico Consultador



Consumidor

67-10

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, a las doce horas con veintiún minutos del día veintiocho de enero de dos mil diez.

Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, de referencia tres cero cinco nueve seis, remitido el día veintisiete del presente mes y año, constando de veintiún folios.

En el presente caso, se analiza la denuncia presentada por la señora _____ contra la sociedad _____, aduciendo que el día once de agosto de dos mil nueve, adquirió un fax, _____, modelo _____, y una cámara de video; sin embargo, a la fecha de la interposición de la denuncia la proveedora no le había devuelto el dinero, ni entregado los artículos.

El hecho anterior, de ser cierto, podría perfilarse en primer lugar, como una infracción al 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, por no entregar los bienes en los términos contratados; y que, de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción establecida en el artículo 46 de la precitada ley; y en segundo lugar, infracción al art. 13 inciso 3° de la LPC., por no permitir al consumidor desistir del contrato ante la mora del proveedor; y que de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción establecida en el artículo 45 de la LPC.

La relación contractual preexistente a la denuncia, ha quedado evidenciada por medio de las fotocopias debidamente confrontadas de nota de fecha veintinueve de septiembre de dos mil nueve, y estado de cuenta, que obran agregadas a las diligencias seguidas por el Centro de Solución de Controversias (fs. 4 y 7).

Como consecuencia de lo anterior, este Tribunal Sancionador **RESUELVE:** Iníciase el procedimiento sancionatorio en relación a la denuncia presentada por la señora _____

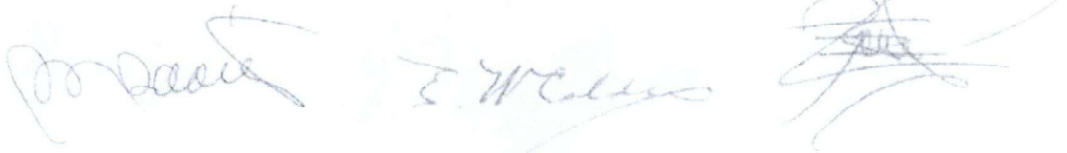
contra la sociedad _____ motivada por el hecho y posibles infracciones antes relacionados.

Cítese a la proveedora para que comparezca por medio de su representante legal o abogado, a expresar su defensa por escrito dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación de este auto, respecto a los hechos atribuidos en su contra. Si dicho escrito es suscrito por el representante legal de la sociedad, la firma que lo calce deberá ser legalizada por notario, en la que además deberá relacionar la personería jurídica con que actúa; caso contrario, deberá presentarse el escrito personalmente con copia certificada notarialmente o copia y original de la Constitución de la Sociedad y Credencial vigente debidamente inscrita.

Dése intervención a la consumidora para que pueda comparecer como interesada durante el procedimiento sancionatorio. Solicitesele que en el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación del presente auto, presente a este Tribunal en original y copia para su confrontación del documento que refleje la transacción efectuada con la proveedora denunciada por la compra del fax y la cámara digital; así mismo, proporcione el nombre de la personas que le ha atendido por la proveedora, o las que puedan atestiguar sobre el hecho denunciado. Lo anterior mediante escrito que deberá presentar personalmente; caso contrario, la firma que lo calce deberá ser legalizada por notario.

Se hace saber a la proveedora y a la consumidora que conforme el Art. 104, párrafo segundo de la LPC, pueden recibir notificaciones y otros actos de comunicación de este Tribunal Sancionador a través de fax, en cuyo caso deberán señalar por escrito el número correspondiente.

Notifíquese.



PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR QUE LA SUSCRIBEN.



pe

67-10

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, a las doce horas con cincuenta y tres minutos del día veintiséis de marzo de dos mil diez.

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia **67-10**, fue iniciado por denuncia interpuesta por la señora _____ contra la sociedad _____ aduciendo que el día once de agosto de dos mil nueve, adquirió un fax, marca _____, modelo _____ y una cámara de video; sin embargo, a la fecha de interposición de la denuncia la proveedora no le había devuelto el dinero, ni entregado los artículos _____

Leído los autos, y,

Considerando:

I. La denuncia fue admitida por auto de las doce horas con veintidós minutos del día veintiocho de enero de dos mil diez, por la presunta contravención al Art. 42 letra e) LPC, en relación al Art. 13 inciso 3º de la misma, al no permitir al consumidor desistir del contrato ante la mora del proveedor. Asimismo, por la presunta contravención al Art. 43 letra e) LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados. En el auto en mención, se citó a la entidad presuntamente infractora, para que dentro del plazo que señala el art. 145 LPC por medio de su representante legal o apoderado, ejerciera su derecho de defensa sobre las conductas ilícitas denunciadas en su contra. Asimismo, se dio intervención a la denunciante en su calidad de consumidora afectada, solicitándole presentara original y copia para su confrontación, el documento que reflejara la transacción efectuada con la proveedora denunciada por la compra del fax y la cámara digital; así también, proporcionara el nombre de la personas que le habían atendido por la proveedora, o las que pudieran atestiguar sobre el hecho denunciado. Sin que tal requerimiento fuera atendido

No habiendo contestado la proveedora la audiencia conferida, se abrió a prueba el presente procedimiento por el plazo que establece la ley, mediante auto de fecha nueve de marzo de dos mil diez. La proveedora no atendió el requerimiento efectuado ni aportó prueba alguna.

Habiendo concluido con los trámites que señala la ley, se procede a emitir la resolución final respectiva

II. En el caso de autos, los hechos que originaron el reclamo planteado por la consumidora en su oportunidad, se centran en que el día once de agosto de dos mil nueve, adquirió un fax, marca Brother, modelo 575, y una cámara de video, sin embargo, a la fecha de interposición de la denuncia la proveedora no le había devuelto el dinero ni entregado los artículos. De ahí que, se estimó que los

hechos denunciados podrían perfilarse como infracciones a los Arts. 43 letra e) y 42 letra e), en relación al art. 13 inciso 3° de la Ley de Protección al Consumidor.

Se ha relacionado en anteriores párrafos que la proveedora denunciada no contestó la audiencia conferida, ni hizo uso del término probatorio, no obstante haber sido debidamente notificada.

Respecto a la infracción al Art. 13 inc. 3° LPC, dicha disposición establece que *"La mora del proveedor da derecho al consumidor a renunciar a que se le entregue el bien o se le preste el servicio, debiendo el proveedor reintegrar lo pagado e indemnizar al consumidor en la cuantía establecida en el inciso anterior"*. En ese sentido, se advierte que para la configuración de dicha infracción se requiere: 1) Que el proveedor se encuentre en mora en la entrega del bien o la prestación del servicio contratado; 2) Que el consumidor solicite el desistimiento del contrato y la devolución del dinero cancelado; y, 3) Que ante la solicitud efectuada por el consumidor, el proveedor no reintegre lo pagado y/o se niegue a indemnizar al consumidor en una cantidad igual al interés legal en materia mercantil.

Entre la documentación agregada al expediente, constan las fotocopias confrontadas de nota de fecha veintinueve de septiembre de dos mil nueve y estado de cuenta. Dicha documentación únicamente permite comprobar la relación contractual existente. Sin embargo, debe aclararse que no corre agregada al expediente alguna documentación que permita comprobar la supuesta mora de la sociedad denunciada en la entrega de los bienes contratados y la solicitud de desistimiento y devolución de dinero efectuada por la señora [redacted] en los términos expuestos en su denuncia.

Así, resulta pertinente señalar, en el presente caso, no se cuenta con un medio de prueba que sustente el hecho denunciado y atribuido a la presunta infractora. Razon por la cual, es procedente absolver a la sociedad denunciada respecto de la infracción al Art. 42 letra e) LPC, en relación al Art. 13 inc. 3° de la misma.

En relación a la supuesta contravención del Art. 43 letra e) LPC, este Tribunal ha sostenido que para la configuración del incumplimiento de contrato como conducta constitutiva de infracción se exige, entre sus elementos tipo, que el bien o servicio no sea entregado o prestado en los términos contratados. En otras palabras, habrá incumplimiento de contrato cuando las obligaciones no se presten en el tiempo y forma convenidos.

En el caso de autos, la consumidora adujo que adquirió un fax, marca Brother, modelo 575, y una cámara de video, el día once de agosto de dos mil nueve. Pero, a la fecha de interposición de la denuncia la proveedora no le había devuelto el dinero, ni entregado los artículos.

Ahora bien, es importante reparar que, en el presente caso, no se cuenta con un medio de prueba que sustente el hecho denunciado y atribuido a la presunta infractora, y, que si bien la consumidora en su oportunidad presentó la nota de fecha veintinueve de septiembre de dos mil nueve y estado de cuenta, éstas solo permiten comprobar la relación contractual. Sumado a lo anterior, este Tribunal no pudo obtener los elementos necesarios para establecer la existencia de la infracción atribuida, ya que la consumidora no atendió el requerimiento efectuado para que proporcionara a este Tribunal en original y copia para su confrontación el documento que reflejara la transacción efectuada con la proveedora denunciada por la compra del fax y la cámara digital; así también, proporcionara el nombre de la persona que le habían atendido por la proveedora, o las que pudieran atestiguar sobre el hecho denunciado.

Así, no existen pruebas de cargo fehacientes que permitan establecer que la sociedad ha incurrido en la infracción prevista en el Art. 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor. De ahí que, al no existir prueba de cargo suficiente que permita establecer la conducta atribuida, es procedente absolver a la presunta infractora.

Por todo lo expuesto, y con base en el Art. 101 inciso 2º de la Constitución; artículos 83 letra b), 143 letra c), 145, 146, 147, 13 inciso 3º, 42 letra e) y 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, y, Art. 421 del Código de Procedimientos Civiles, este Tribunal Resuelve: Absuélvese a la sociedad de las infracciones señaladas en los Arts. 42 letra e) y 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, presuntamente atribuidas en su contra.

Notifíquese



PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR QUE LA SUSCRIBEN



pe