 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 22/02/2021 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1126-18
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Provedora denunciada:	S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El consumidor interpuso su denuncia en fecha 12/03/2018, en la que expuso que el día 22/02/2018 compró a la proveedora; cuatro tocadors y cuatro respaldos, por el valor total de \$4,000.00 dólares pagados por medio de su tarjeta de crédito, bienes que le fueron entregados el día 24/02/2018. Sin embargo, recibió un tocadór dañado de las patas, parecía que estaba mal ensamblado y lo reportó el día siguiente a la proveedora. En ese momento le ofrecieron que le realizarían la visita para reparación y la recibió ocho días después, pero el empleado que le visitó le informó que no era posible reparar, debido a que estaba mal ensamblado y que lo mejor era que lo cambiaran.</p>			
<p>Posteriormente, en la agencia le informaron que debían comunicar la situación a la jefa para que brindara respuesta. El consumidor solicitó entonces la devolución de lo pagado en concepto de los muebles, pero la proveedora se negó a brindársela, únicamente le ofrecen cambio de producto, propuesta con la que está en desacuerdo.</p>			
<p>Según el denunciante, de acuerdo a los hechos descritos la proveedora vulneró su derecho básico estipulado en el artículo 4 letra i) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC— de reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir la reparación del bien, el cumplimiento de la oferta, la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio; o aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo pagado; en relación al artículo 34 de la misma normativa, que establece: <i>“La garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado (...).”</i> lo que además, podría configurar la infracción grave prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC consistente en: <i>“el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.”</i></p>			
<p>En esa misma fecha —12/03/2018—, 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. 7-8), a lo cual no se recibió respuesta y el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de</p>			

7
 7
 7

audiencia conciliatoria (fs. 11 y 12).

El 12/04/2018, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 24/08/2018 —f. 17—, a la cual la proveedora no compareció, conforme al acta de resultado de conciliación,—f. 19—. No obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 30/05/2018, notificando de ello a la proveedora en fecha 09/05/2018 —f. 19—. Sin embargo, pese a que en esta última convocatoria sí concurren ambas partes no se logró el acuerdo, de lo cual se dejó constancia en el acta de conciliación sin acuerdo a f. 29.

Consecuentemente, el Centro de Solución de Controversias—en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la LPC, certificó las diligencias seguidas y remitió el correspondiente expediente, que fue recibido en este Tribunal en fecha 20/06/2018.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor manifestó en el CSC, que *“Con base a los artículos 4 literal i), 34 y 43 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor solicita que se le cumpla con la garantía, es decir que se le reintegre lo que pago por dichos artículos que suma la cantidad de \$ 4.000.00 (sic)”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 32-33—, se le imputó a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de sus garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*.

En términos generales y como marco doctrinal, debe entenderse que la garantía es un contrato por medio del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. De acuerdo con el artículo 33 de la LPC, la garantía que se ofrece respecto a los bienes concreta el compromiso que asume el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el cuerpo del contrato o en anexo, como cuando se detalla al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 inciso 1º de la LPC dispone que: *Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán* (el resaltado es nuestro). *Sólo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio*. Además, establece en su inciso 2º —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— que: *Las garantías extendidas y aceptadas de conformidad con el inciso anterior serán obligatorias para proveedores y consumidores, y no podrán implicar un límite o renuncia a las garantías otorgadas en la Ley o reglamentos técnicos respectivas*.

Respecto a la ejecución de las garantías, el artículo 33-A de la referida ley, consigna que: *(...) el consumidor deberá comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio, por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de*

haberla descubierto. (...) el resultado es nuestro.

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1º de la LPC señala que ésta comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlos al consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esta fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado.

De las disposiciones citadas se destaca que, con la venta de un producto garantizado, el proveedor asume responsabilidad por el buen funcionamiento del bien en la relativa a todas las condiciones y características del mismo correspondientes a los términos contratados, se obliga a repararlo o realizar las acciones que sean necesarias, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Al respecto, se ha sostenido en reiterada jurisprudencia que un consumidor razonable espera que, en caso de presentarse algún desperfecto en el producto, el proveedor cumpla con repararlo gratuita e inmediatamente en aplicación de la garantía existente; cambie el producto o le devuelva el dinero pagado.

A dicho criterio se añade que la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea, no solo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado proceda inmediatamente a su reparación, cambio, reducción del precio o reintegro de lo pagado, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado. En cambio, el proveedor actuaría contrario a lo ofrecido cuando al presentarse un desperfecto en el bien, *incluido en los alcances de la garantía y dentro del plazo de la misma*, ilegítimamente se niegue a hacerla efectiva.

Precisamente, el artículo 43 letra e) de la LPC tipifica como infracción grave el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente y de comprobarse la comisión de dicha infracción, su consecuencia jurídica se encuentra regulada en el artículo 46 de la referida normativa, siendo la multa de hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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, quien compareció mediante escrito recibido en esta sede el día 11/03/2020 —fs. 38-41— se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito firmado por la licenciada Karla Vanessa Cárcamo Orellana, en su calidad de apoderada general judicial con cláusula especial de la proveedora.

S.A. DE G.V., en el escrito en referencia contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de inicio, ofreció como prueba testimonial la declaración de la señora _____, con la que manifestó pretendía acreditar que se intentó cambiar el tocador dañado de la gaveta por uno nuevo y que el consumidor se negó a recibirlo cuando ya se tenía en sucursal. Asimismo, propuso llegar a un acuerdo con el consumidor denunciante, consistente en realizar el cambio del tocador dañado de la gaveta por uno nuevo de los que tuviera en existencia y de igual valor, en la fecha que estime conveniente el consumidor, como un medio alternativo de

solución de conflictos acorde a lo regulado en el artículo 108 y siguientes de la LPC, para que luego se ordene la terminación anticipada del procedimiento, sobre la base de lo previsto en los artículos 126 y 130 inciso 2º del Código Procesal Civil y Mercantil - en adelante CPCM-.

Posteriormente este Tribunal en fecha 28/08/2020 pronunció la apertura a prueba del presente procedimiento, requiriendo nuevamente la información financiera y previniendo a la apoderada de la proveedora para que acredite que la testigo propuesta es una testigo circunstancial. Sin embargo, la prevención respecto de la prueba testimonial propuesta no fue subsanada, ni se presentó la información financiera solicitada. Debido a lo anterior, habiendo transcurrido el plazo señalado para subsanar la prevención efectuada y concluida la fase de prueba, este Tribunal deberá *declarar sin lugar* la prueba testimonial propuesta por la apoderada de la proveedora, por no haberse acreditado en debida forma en este procedimiento: a) el objeto de la prueba propuesta, y b) la vinculación de la señora

con los hechos expuestos en la denuncia, al menos en calidad de testigo circunstancial; siendo indispensable que la licenciada comprabase a este Tribunal que el referido medio probatorio cumpla los requisitos de pertinencia, idoneidad y utilidad con los hechos respecto de los hechos denunciados o la infracción, para poder admitirlo, tal como se ha expuesto en resolución de fs. 42-44.

Por otra parte, encontrándose actualmente el procedimiento en estado de pronunciar resolución final y en virtud del principio de economía procesal-art. 3 numeral 6 de la Ley de Procedimientos Administrativos-, resulta inoficioso pronunciar una resolución con el único propósito de notificar a la proveedora la inadmisibilidad de la prueba testimonial, por lo que este Tribunal dictará la resolución que corresponde en este procedimiento, valorando la prueba que ya consta incorporada en este expediente.

Además, en la misma resolución de apertura a prueba, ya citada, se corrió traslado al consumidor denunciante, solicitándole su pronunciamiento sobre la propuesta de solución expuesta por la parte proveedora en el escrito de f. 38, y que manifestara si aceptaba el referido acuerdo conciliatorio o lo rechazaba para dar continuidad al presente procedimiento administrativo sancionatorio.

En hilo de lo anterior, el consumidor presentó escrito mediante correo electrónico en fecha 09/11/2020 y posteriormente por conducto oficial interno el día 10/11/2020 (fs. 49-52); sin embargo en el mismo, omitió pronunciarse sobre la propuesta de acuerdo planteada por la proveedora denunciada, y en su lugar, propuso otro acuerdo conciliatorio con contenido diverso en esencia al que originalmente planteado; el cual consistió en que la proveedora le realizara un descuento sobre el total pagado por los muebles, por la cantidad de \$1,000.00 dólares, además que efectuara la reparación del tocador en reclamo y repusiera el crédito fiscal, que según manifiesta el consumidor, le fue propuesto como acuerdo conciliatorio en la etapa de medios alternos de solución de conflictos, de las diligencias llevadas a cabo por el CSC.

Finaliza su escrito solicitando tener por contestados en sentido negativo los alegatos de la apoderada de la proveedora denunciada y solicitó a este Tribunal propiciar la conciliación con la proveedora denunciada en los términos por él enunciados, y que caso contrario, se resolviese conforme a derecho, y comisionó una persona para recibir notificaciones.

Sobre este aspecto en particular, es necesario aclarar que no es posible para este Tribunal ejecutar la petición del consumidor concerniente a motivar nuevamente a las partes a la conciliación, por cuanto la etapa de medios alternos ya fue agotada en el CSC. Aunada a lo anterior, este Tribunal, en virtud de la sujeción a la ley, únicamente puede actuar sobre la base de una norma previa que la habilite, es decir, que sus actuaciones, son delimitadas y construidas estrictamente por la ley. La expresión suprema del mandato de legalidad que rige las actuaciones de esta autoridad administrativa, está consagrada en el último inciso del artículo 86 de la Constitución, el cual señala que "Los funcionarios del gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley" y desarrollada posteriormente en la Ley de Procedimientos Administrativos -en adelante LPA- en su art. 3 numeral 1, que claramente establece la sujeción de las actuaciones de la Administración Pública al principio de legalidad: "la Administración Pública actuará con pleno sometimiento al ordenamiento jurídico, de modo que sólo puede hacer aquello que esté previsto expresamente en la ley y en los términos que ésta lo determine". En concordancia con lo anterior, la LPA que es la ley especial que regula el procedimiento sancionatorio tramitado por este órgano, no contempla en la configuración legal del mismo, una etapa de conciliación entre los intervinientes, una vez iniciado el procedimiento, de tal suerte que este Tribunal carece de facultades para la sustanciación de una nueva audiencia conciliatoria entre las partes, puesto que es una competencia que le ha sido otorgada al CSC dentro de las diligencias llevadas a cabo, previo al inicio del procedimiento administrativo sancionatorio, según consta en el artículo 111 de la LPA, contenido en el capítulo II "Medios Alternos de Solución de Conflictos" bajo el título "Centro de Solución de Controversias y de los Medios Alternos de Solución de Conflictos" del referido cuerpo normativo.

En ese sentido, este Tribunal Sancionador únicamente tiene competencia para el ejercicio de la potestad sancionadora y para finalizar el procedimiento administrativo cuando el denunciante haya renunciado o desistido expresamente de su continuidad, por haber alcanzado en sede extra judicial un acuerdo, como actualmente establece la LPA en sus artículos 115 y 116.

No obstante, en el presente caso, el consumidor no se pronunció sobre la propuesta de solución expuesta por la proveedora, sino enunció una diferente y en defecto de la misma, solicitó continuar con la tramitación del presente procedimiento. De ello, puede inferirse su rechazo a la propuesta de acuerdo realizada por la proveedora denunciada y su decisión de continuar con la tramitación de este procedimiento, por lo cual este Tribunal dictará la resolución final de este procedimiento sancionatorio que corresponda a derecho, valorando los elementos constan incorporados en este expediente.

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 c) de la LPC, por incumplimiento de la garantía de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

A. Al respecto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 146 de la LPC y artículo 106 inc. 3º de la LPA, en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba

reconocidas en el derecho común, en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste, los cuales serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

Asimismo, 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 procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por el consumidor consistente en fotocopia confrontada de comprobante de crédito fiscal con referencia número 222 emitido por la proveedora

, S.A. DE C.V. de fecha 22/02/2018, a nombre del denunciante por un monto total de \$4,000.00 dólares en concepto de pago por la compra de 4 "VIVENZA TOCADOR :3 PZSCHOCOLAT" y 4 "VIVENZA -RESPALDO KING CH-2M" — con un precio individual de \$402.66 y \$462.30 dólares cada uno de los tipos de mueble descritos, con lo cual se acreditó: a) la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora, b) la compra del bien objeto de reclamo y las condiciones de dicha operación (f. 4), y c) la existencia de una garantía genérica por defectos de fabricación, consistente concretamente en el efectuar el cambio de las piezas dañadas, y cuya validez era de un año contado desde la fecha de entrega del bien. Tal garantía genérica consta impresa al pie del formulario de comprobante de crédito fiscal en comento.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

i) la relación contractual existente entre el consumidor y la proveedora S.A. DE C.V., por medio de la fotocopia del comprobante de crédito fiscal antes relacionado, la compra del tocador objeto de reclamo, agregada a f. 4;

ii) la presentación del reclamo en el marco de la garantía por parte del consumidor, notificándole al personal de la proveedora denunciada, el hallazgo del presunto desperfecto en uno de los tocadores. No obstante, en el expediente no hay evidencia de este hecho a nivel documental, ambas partes expresamente lo han reconocido en diversos momentos; así pues lo expuso en su relato de los hechos en la denuncia; y por parte de la proveedora denunciada, la apoderada, lo mencionó en la relación de hechos efectuada en el escrito por el cual evacuó la audiencia conferida en la resolución de inicio, puntualmente en el romano II del escrito de f. 38. De manera que, según lo determina el artículo 314 numeral 1º del C.Pr. C.M. "No requieren ser probados: 1º Los hechos admitidos o estipulados por las partes en el caso concreto".

Asimismo, el contenido de tal reclamo ha quedado parcialmente establecido por medio de esas afirmaciones efectuadas por las partes, en cuanto a que fue uno de los tocadores comprados el que presentó desperfectos, sin embargo, respecto del presunto desperfecto en el bien, este Tribunal advierte

la existencia de incongruencias entre la versión de los hechos brindada por el consumidor y la narrada por la parte proveedora, más mientras el señor [redacted] aseveró que uno de los tocadores lo recibió dañado de las patas, la apoderada de la proveedora denunciada expuso en su escrito de defensa, que el defecto identificado por el consumidor se encontraba en uno de los tocadores, específicamente en las gavetas del mismo. Asimismo, ha quedado establecido por el mismo medio, que la proveedora efectuó una propuesta de cambio del bien dañado al consumidor, pero éste la declinó para requerir la devolución de la totalidad de lo pagado por los ocho artículos, aunque solamente uno de ellos presentó un desperfecto de funcionamiento indeterminado.

De lo anterior, este Tribunal verifica que: a) el único documento contractual que obra en el expediente administrativo es el comprobante de crédito fiscal de f. 4; b) mediante las afirmaciones de las partes se ha establecido la existencia de un presunto desperfecto indeterminado en uno de los bienes comprados a la proveedora denunciada, es decir, en un tocador, así como la comunicación por parte del consumidor del reclamo en el marco de la vigencia garantía genérica ofrecida por la proveedora sobre los bienes adquiridos; c) que [redacted] S.A. DE C.V. atendió en un primer momento el reclamo presentado por el consumidor en cumplimiento de la garantía otorgada por el mismo, es decir previo a la interposición de la denuncia en el CSC, enviando personal para la reparación del bien; d) que la proveedora denunciada en la fase de medios alternos de solución de conflictos ofreció al consumidor la alternativa de solución consistente en el cambio del tocador dañado, pero éste se negó a aceptar esa propuesta de solución, pues su pretensión era la devolución del monto total de la compra, es decir, los \$4,000.00 dólares pagados por ocho muebles, pese a que únicamente un objeto presentó el presunto defecto de funcionamiento.

Con tales hechos, no es posible para este Tribunal determinar fehacientemente el incumplimiento total de la garantía conferida sobre el bien por parte de [redacted] S.A. DE C.V. al señor [redacted] pues: i) el presunto desperfecto de uso que imposibilitaba el buen funcionamiento de uno de los tocadores no quedó acreditado documentalmente en el expediente, ni siquiera a título indiciario, por tanto es imposible determinar con certeza cuál era el desperfecto de funcionamiento que imposibilitaba el uso eficiente de uno de los tocadores (si se trataba del ensamblaje de las patas, como manifestó el consumidor o si se trataba de una gaveta como manifestó la apoderada de la proveedora). Aunado a ello, tampoco se individualizó en el reclamo el bien que presentó el defecto, y sobre el cual se atribuía el presunto incumplimiento de garantía; y ii) no quedó comprobado en el presente procedimiento que la proveedora incumplió totalmente la garantía ofrecida al consumidor, pues ambas partes reconocieron que luego de la comunicación del defecto del bien, durante la implementación de los medios alternos de solución de controversias, que la proveedora ofreció el cambio del bien dañado, no obstante el consumidor se negó a recibir el nuevo bien en sustitución del defectuoso, pues deseaba la devolución de la totalidad de lo pagado, es decir en términos prácticos, su voluntad era rescindir la compra de los cuatro muebles que ya había perfeccionado. En este punto, este Tribunal debe circunscribirse a la regulación sobre la ejecución de las garantías que estatuye la LPC, la cual se encuentra desarrollada en el artículo 34 de la citada ley: "La garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta

prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado. En el caso de sustitución del bien por otro de la misma naturaleza, el nuevo tendrá las mismas garantías del bien originalmente adquirido, por el plazo que quedare pendiente” —el resaltado es nuestro, pues la disposición antes citada es la que reglamenta la ejecución de las garantías, así como las condiciones exigibles para optar a una alternativa de solución derivada del incumplimiento del proveedor de la misma, las cuales son:

- Que el cumplimiento de la garantía comprende las reparaciones sobre el bien que sean necesarias para subsanar el defecto de funcionamiento.
- Que el proveedor puede intentar la reparación del bien hasta dos veces para corregir el defecto de funcionamiento.
- Que una vez intentada la reparación del objeto en dos ocasiones consecutivas por el mismo desperfecto, sin que este haya podido corregirse, el consumidor podrá solicitar el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado.

De lo anterior se puede concluir, que no acceder a efectuar la devolución total del monto de la compra, no constituye un incumplimiento de garantía, en vista de las circunstancias establecidas en el presente caso, que se trataba del primer desperfecto de funcionamiento y que se ofreció la reparación o el cambio del producto defectuoso, pero ambas propuestas fueron declinadas por el denunciante.

Ahora bien, en cuanto a la falta de determinación del desperfecto del artículo, que impedía su correcto uso y funcionamiento, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, la documentación probatoria agregada al expediente y los hechos declarados por el consumidor en su denuncia, son insuficientes para determinar con certeza que la denunciada cometió la infracción atribuida, ya que en el presente procedimiento no fue posible acreditar el incumplimiento de la proveedora

S.A. DE
C.V.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por el incumplimiento de las

garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente, es una procedente absolver a S.A. DE C.V. del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

C. Finalmente, este Tribunal considera conveniente evocar, respecto del trámite seguido en el CSC, que la LPC establece dos fases claramente diferenciadas entre sí: la primera, el procedimiento de los medios alternos de solución de conflictos, el cual no tiene naturaleza contenciosa y su finalidad es lograr un arreglo o acuerdo entre el consumidor y el proveedor denunciado, y así satisfacer la pretensión del consumidor — artículo 108 y siguientes de la LPC —, instancia que se origina por una denuncia presentada por el consumidor afectado, la cual debe contener al menos los requisitos establecidos en el artículo 109 de la referida ley; y, la segunda fase, se estructura como un procedimiento sancionatorio — que puede iniciar de diferentes formas que llevan a activar la potestad punitiva del Estado, conforme al artículo 143 y siguientes de la LPC —, en donde intervienen el Estado y el presunto infractor, su naturaleza es punitiva y su finalidad, entre otras, es establecer si se configuró o no una conducta constitutiva de infracción claramente determinada por la norma.

Es importante traer a colación lo anterior, ya que si bien este Tribunal Sancionador por el principio de la verdad material aplicable en sede administrativa y en garantía a la presunción de inocencia, posee facultades amplísimas a efectos de requerir información a los sujetos involucrados con la finalidad de obtener elementos probatorios que le otorguen convicción suficiente sobre los hechos denunciados, tales como la presentación de documentos, so pena de aplicar los medios de ejecución coercitiva establecidos en el artículo 50-A de la LPC en caso de omisión o incumplimiento; lo cual ha sido reconocido por la SCA en la resolución antes referida, el CSC al recibir una denuncia, debe efectuar un análisis dentro de un plazo máximo de 3 días contados a partir de su presentación para verificar, conforme a lo establecido, de forma literal, en el inciso primero del artículo 68 del Reglamento de la LPC: "*si la materia sobre la que versa es de su competencia, si la controversia puede ser sometida a medios alternos y si el reclamo reúne los requisitos previstos por el legislador*" — el resaltado es nuestro.

Es decir, que el CSC además de ser el receptor de la denuncia, también posee una labor de orientación al consumidor y de garante del cumplimiento de los requisitos que la ley prevé para la interposición de un reclamo, los cuales servirán para la satisfacción de la pretensión del consumidor, si efectivamente, reúne los requisitos para la exigibilidad de un derecho, o bien para determinar, con base a las conductas observadas, si efectivamente existe una disposición infringida, que permita efectuar una calificación ilícita de los hechos denunciados, todo ello, con la finalidad de que cuando el Tribunal realice el ejercicio de adecuación de la conducta realizada por el supuesto infractor de la norma jurídica, esta encuadre al menos en apariencia, con los elementos descriptivos del tipo infractor determinado en la denuncia, lo cual no ocurrió en este caso. En hilo de ello, para la configuración de la conducta típica atribuida a la proveedora denunciada, consistente en el incumplimiento de la garantía ofrecida al consumidor, resulta indispensable determinar con certeza y fehacientemente todos los elementos, como lo es el defecto que

imposibilita el uso adecuado del producto. Sobre la base de dichas consideraciones, este Tribunal considera pertinente ordenar la certificación de la presente resolución al CSC -Oficina Regional de Occidente-, a efectos de reiterarle la importancia de su labor, tanto en la resolución de los conflictos entre proveedores y consumidores mediante la aplicación de medios alternos de solución de controversias, así como en la recopilación del mínimo de requisitos exigidos por el legislador para la determinación de una conducta, con la finalidad de evitar obstáculos que redunden en detrimento del consumidor o que resulten en un estado de duda por la insuficiencia probatoria al momento de tomar una decisión por parte de esta autoridad sancionadora.

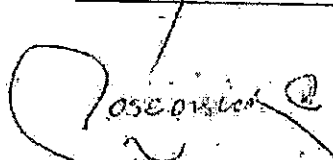
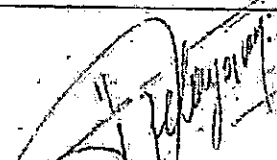
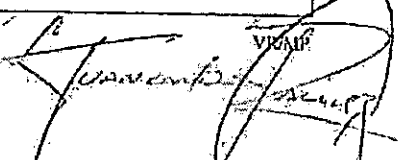
IX. DECISION

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 33, 34, 43 letra c), 46, 49, 53 letra b), 112 inciso segundo, 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal RESUELVE:

- a) Téngase por recibido el escrito presentado por el señor fs. 49-52.
- b) Absuélvase a la proveedora S.A. DE C.V. por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente, en relación a la denuncia presentada por el señor
- c) Certifíquese una copia de la presente resolucional Centro de Solución de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor Oficina Regional de Occidente, para los efectos legales correspondientes.
- d) Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente 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 de las consumidoras.	

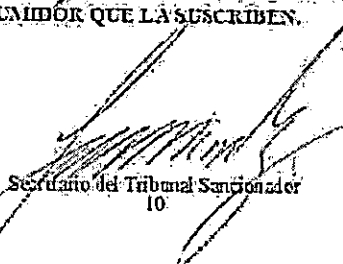




José Leofán Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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


 Secretario del Tribunal Sancionador
 10