

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 28/09/2021 Hora: 11:54 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 7-2019 Acum.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidores denunciantes:	C		
Proveedora denunciada:	FERROCENTRO, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. En el expediente de mérito, se conoce de las denuncias de los señores C y D, mismas que, fueron acumuladas para su tramitación en razón de la conexión fáctica y jurídica que existía entre ellas, siendo que cada denuncia versaba según lo siguiente:</p> <p>1. El señor C interpuso su denuncia el 08/11/2018 (f. 1), en la cual, expuso que en fecha 26/04/2018 compró de contado un juego de comedor <i>Manhattan</i> por el precio de \$1,100.00 dólares, con garantía de 12 meses. Señaló que el referido producto, se dañó de las patas y lo informó a la proveedora el día 28/09/2018. No obstante, a la fecha de su denuncia no habían respondido por la garantía.</p> <p>2. Por otra parte, la segunda denunciante, la señora E presentó su denuncia el día 04/12/2018, en la que refirió que en fecha 21/10/2018 compró al contado dos sillas ejecutivas en vinil por el valor total de \$190.00 dólares, las cuales fueron entregadas el 25/10/2018. Aseveró que, al día siguiente las desempacó y usó, quebrándose la pata de una de las sillas, debido a que su material no era resistente, y ese mismo día reportó la situación con la proveedora. Dos semanas después, ingresó el mueble para reparación en el taller, ofreciéndole cambiar la pieza dañada por una metálica, sin embargo, el día 03/12/2018 la proveedora intentó devolver el producto reparado con el mismo material, el cual no es de buena calidad.</p> <p>3. Finalmente, el tercer consumidor, el señor I puso su denuncia el 04/01/2019, en la cual manifestó que, en febrero de 2018, en Ferrocentro sucursal Sonsonate, compró un sillón de cuero, por el valor de \$929.00 dólares, pero luego de seis meses de uso, se arruinó, cuando se le había otorgado un año de garantía por el producto. Agregó que reportó el problema en septiembre de 2018, le ofrecieron repararlo, pero a la fecha de su denuncia, no lo habían retirado para realizar dicha reparación, pese a que transcurrieron varios meses esperando.</p>			

Expresamente, el artículo 33 inciso 1° 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). *Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio.* Además, establece en su inciso 2° —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 respectivos.*

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 haberlo descubierto.* (...), el resaltado es nuestro.

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° 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 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.*

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 lo relativo 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 se presente 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 c) 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.

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 denunciada, pues en resolución de fs. 80-82 se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para incorporar por escrito sus argumentos de defensa y que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual le fue notificada en fecha 08/07/2020, según acta de folio 86; sin embargo, no hubo pronunciamiento de la proveedora denunciada.

Posteriormente, en resolución de f. 91-92 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 los sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios, así como ofrecer y/o solicitar las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–. La citada resolución fue notificada a la proveedora en fecha 02/12/2020 (fs. 94); pero no hubo pronunciamiento ni aportación de pruebas de la proveedora, por lo que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la denunciada con base en la prueba que consta en el expediente de mérito.

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. 3° de la LPA, 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, los

cuales serán valorados 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 caso, es menester señalar que los tres expedientes fueron certificados 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 manifestados en las denuncias.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, 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. Así pues, en el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por los consumidores según el detalle siguiente:

1. Expediente 7-2019 | consumidor

a) Copia confrontada de la factura con número de correlativo 48836, de fecha ilegible, en la que se detalla la compra de un “COMEDOR MAHATTAN CREMA” por un valor de \$1,100.00

dólares. Además, se aprecian dos sellos, el primero con la leyenda “DESPACHADO EN BODEGA F.4/5/18”, cuyos números fueron colocados de forma manuscrita; y el segundo con la leyenda “CANCELADO – SUCURSAL ESCALÓN”. Asimismo, se observa una firma en un apartado denominado como “RECIBO DE PRODUCTO CONFORME”, con un texto que resulta ilegible al pie del acápite en mención, f. 4.

Con la factura en análisis se comprueba: *i)* la compra del bien sobre el que se reclama el cumplimiento de la garantía; *ii)* el valor pagado por ese artículo; *iii)* la fecha de entrega del bien. De todo lo anterior se acredita la relación de consumo entre la proveedora y el consumidor, en virtud de la compra de un artículo nuevo.

2. Expediente 306-2019 | consumidora

a) Copia confrontada del recibo con número de referencia 19422, de fecha 21/10/2018, en el que se detalla: “POR US \$190.- CLIENTE: _____, CHEQUE 06/22”, asimismo, se visualiza un sello con la leyenda “CANCELADO – SUCURSAL ESCALÓN”, f. 32.

b) Copia confrontada del comprobante de crédito fiscal con correlativo número 4714, de fecha 24/10/2018, en la que se detalla la compra de “2 SILLA EJECUTIVA EN VINIL”, por el valor de \$190.00 dólares. Además, se aprecian dos sellos, el primero con la leyenda “DESPACHADO EN BODEGA F.25/10/18”, cuyos números fueron colocados de forma manuscrita; y el segundo con la leyenda “CANCELADO – FERROCENTRO, S.A. DE C.V. – CRÉDITOS Y COBROS”. También se observa una firma en un apartado denominado como “RECIBO DE PRODUCTO CONFORME” con un texto que reza: “Recibo el producto en perfectas condiciones y estoy de acuerdo con la política de NO SE REALIZAN DEVOLUCIONES DE EFECTIVO”. Asimismo, se especifica al pie del documento “GARANTÍA 30 DÍAS PARA PRODUCTO PROMOCIONAL. 1 AÑO PARA LAS DEMÁS LÍNEAS DE PRODUCTOS. APLICA SOLO PARA DESPERFECTOS DE FÁBRICA Y CONSISTE EN CAMBIO DE PIEZAS DAÑADAS/VALIDEZ A PARTIR DE LA FECHA DE ENTREGA, f. 33.

Con el referido documento, se comprueba: *i)* la compra del bien sobre el que se reclama el cumplimiento de la garantía; *ii)* el valor pagado por ese artículo; *iii)* la fecha de entrega del bien, especialmente relevante para establecer el período de validez de la garantía; *iv)* la existencia de una garantía con vigencia diferenciada, así será de 30 días para artículos en promoción y de un año, para las restantes líneas de productos, que la vigencia se computará desde la fecha de entrega del bien y consistente en el cambio de la pieza dañada; y *v)* la existencia de una relación de consumo entre la consumidora y la denunciada, en virtud de la compra de las dos sillas antes descritas, que constituyen el objeto de su reclamo.

3. Expediente 421-2019 | consumidor

a) Copia de factura con correlativo número 48450, con fecha y contenido ilegible.

Con el referido documento, a nivel indiciario se establece: *i)* la compra del bien sobre el que se reclama el cumplimiento de la garantía; *ii)* el valor pagado por ese artículo; *iii)* la entrega del bien sobre el que se reclama garantía, f. 55.

b) Impresiones de fotografías de muebles y copia de las mismas, en las que se visualiza un set de sala de color café oscuro, con aparente acabado de piel, con un sillón tipo reclinable, fs. 56-57.

Con las imágenes en referencia se infiere la apariencia física de los muebles y el estado en el que se encontraban los mismos al momento de interponer la denuncia.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. De los elementos probatorios que obran en el procedimiento administrativo, este Tribunal observa que dentro de cada expediente se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa, lo siguiente:

1. Expediente 7-2019 | consumidor

Mediante la copia confrontada de la factura de consumidor final incorporada a f. 4, quedó establecida la *relación de consumo* existente entre el denunciante y la proveedora FERROCENTRO, S.A. DE C.V., en virtud de la compra de un juego comedor. Lo anterior, según lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, que estipula a la factura como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma. Por lo que se tuvo por acreditado el precio pagado por el bien en reclamo y la entrega del mismo.

Según el relato de los hechos por parte del consumidor, se presume la *presentación de un reclamo* por parte del consumidor a la proveedora, así como la falta de respuesta de ésta; Adicionalmente, también del relato vertido por el consumidor, se infiere *la existencia de una garantía sobre el bien adquiridos*, estos últimos hechos, en virtud de la presunción de certeza del artículo 112 de la LPC; sin embargo, a nivel documental no hay evidencia que sustente tal circunstancia.

De lo anterior, este Tribunal verifica que el único documento contractual que obra en el expediente administrativo es la factura previamente relacionada de f. 4; pero que en la misma no consta la existencia de una garantía por los muebles adquiridos por el consumidor, tampoco consta que el juego de comedor presentó un desperfecto o falla que imposibilitara el correcto funcionamiento de los mismos; y, tampoco se puede inferir, ni siquiera a título indiciario que

FERROCENTRO, S.A. DE C.V. no haya atendido un reclamo presentado por el consumidor en cumplimiento de una garantía que no consta haya sido otorgada.

Ante tales hechos, y de la prueba incorporada al expediente no ha quedado establecido el *incumplimiento* de la garantía de uso o funcionamiento por parte la proveedora respecto de los hechos denunciados por el señor _____, ya que únicamente se acreditó la compra del bien, pues, en el presente expediente no constan los elementos probatorios que acrediten la existencia de todos los elementos para la configuración de la infracción conforme a lo tipificado en el artículo 43 letra c) de la LPC, relacionados en el romano IV de la presente resolución, tales como:

i) El documento contractual o anexo que acredite la **existencia de una garantía** y contenga **las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento** con que se adquirió los muebles, las responsabilidades del consumidor, la forma en que podía hacerse efectiva la garantía y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán, **ya que es mediante dicho documento que se determina el alcance de las obligaciones** de del proveedor (inciso 1° del artículo 33 de la LPC).

ii) El documento de reclamo a través del cual se **comunicó el defecto de funcionamiento a la proveedora**, con su respectiva constancia de su recepción, **dentro de los treinta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto** (artículo 33-A de la LPC).

Es decir, no constan en el expediente elementos probatorios respecto del alcance de las obligaciones de la proveedora respecto del bien garantizado, lo cual resulta especialmente relevante en cuanto al reclamo interpuesto y de la negativa de la proveedora a atenderlo.

Por todo ello, si bien FERROCENTRO, S.A. DE C.V. no presentó ningún tipo de prueba, a efecto de demostrar su cumplimiento de la presunta garantía o la existencia de una justificación válida que la eximiera del cumplimiento de misma, no constan en el expediente administrativo los elementos probatorios que otorguen convicción respecto de las obligaciones adquiridas por la denunciada en la relación contractual, es decir, no existe información suficiente que lleve a este Tribunal a tener certeza de que a la misma le competía la obligación de atender el reclamo en los términos esperados por el consumidor o de la existencia misma de una garantía, y que por ello debía cumplir con la misma, puesto que tales condiciones no constan en el presente procedimiento.

2. Expediente 306-2019 | consumidora }

Mediante la copia confrontada del recibo de pago incorporado a f. 32, y la copia confrontada del comprobante de crédito fiscal incorporado a f. 33, el cual hace las veces de factura en este caso, quedó establecida la *relación contractual* existente entre la consumidora y la proveedora en virtud

de la compra de las sillas ejecutivas, así como también el pago que la consumidora realizó a la proveedora FERROCENTRO, S.A. DE C.V., en virtud de la compra de un juego comedor.

También se acreditó la existencia de una garantía con vigencia diferenciada de 30 días para artículos en promoción y de un año para las restantes líneas de productos, cuya vigencia se computará desde la fecha de entrega del bien y que consistente en el cambio de la pieza dañada, sin embargo, no se estableció la categoría a la que correspondía el bien en reclamo.

En relación a lo antes expuesto, no hay más documentación en el expediente que acredite las condiciones de una garantía, ya sea que aplicara a la de 30 días o a la de un año, no consta que era lo que cubría esa garantía y cuales eran sus excepciones, tampoco consta la *presentación de un reclamo* por parte de la consumidora a la proveedora, así como *la solución que brindó* ésta última, consistente en reparar la silla dañada mediante la sustitución de la pieza dañada por una igual a la originalmente colocada de fábrica.

De lo anterior, respecto de la denuncia interpuesta por la señora

, este Tribunal verifica que constan en el expediente administrativo las pruebas de la relación contractual y de la existencia de la garantía con la que contaba el bien adquirido –con vigencia diferenciada–, no así de la categoría a la que pertenecía el bien en reclamo, pues no se detalló en los documentos incorporados.

Por otra parte, se expuso en el relato de la consumidora, que la proveedora proporcionó reparación del bien sustituyendo la pieza dañada pero esta solución no fue satisfactoria para la consumidora por estimar que los materiales originales eran de baja calidad.

Corresponde entonces determinar si esta acción constituye efectivamente un incumplimiento de la proveedora a los términos de garantía ofrecidos a la consumidora. Para tal propósito, este Tribunal sólo puede remitirse a lo establecido por la proveedora al pie del comprobante de crédito fiscal, que literalmente prescribe: “GARANTÍA 30 DÍAS PARA PRODUCTO PROMOCIONAL. 1 AÑO PARA LAS DEMÁS LÍNEAS DE PRODUCTOS. APLICA SOLO PARA DESPERFECTOS DE FÁBRICA Y CONSISTE EN CAMBIO DE PIEZAS DAÑADAS/VALIDEZ A PARTIR DE LA FECHA DE ENTREGA”. De lo anterior se infiere entonces, que la garantía conferida sobre el bien, comprendía la sustitución de piezas dañadas a consecuencia de desperfectos atribuibles a su fabricación, es decir, ha quedado establecido en el procedimiento, mediante el documento de compra de f. 33, cuáles eran las coberturas de la garantía (desperfectos de fábrica y cambios de piezas dañadas) y la vigencia de la misma (1 año).

En concordancia con el análisis de los párrafos que anteceden, este Tribunal concluye que aún mediante el relato suministrado por la denunciante, con el que se ha establecido la existencia

del desperfecto de funcionamiento, el consiguiente reclamo de parte de la consumidora y la reparación efectuada, interpretado en conjunción con la condiciones de la garantía antes relacionada, que **no es posible establecer la comisión de un incumplimiento de la garantía ofrecida a la consumidora, de parte de FERROCENTRO, S.A DE C.V. como se le atribuyó en la denuncia, por cuanto la proveedora suministró la reparación del bien en reclamo.** Así también, respecto de la pretensión de la consumidora consistente en que la proveedora realice la devolución de lo pagado por el bien defectuoso que fue restablecido, este Tribunal debe circunscribirse a lo reglamentado en el artículo 34 de la LPC respecto de los alcances de la garantía, pues *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* –el resaltado es propio–; por tanto, de conformidad a los hechos expuestos por la consumidora y en concordancia con la documentación incorporada al expediente, no correspondía ofrecer una devolución a la consumidora después de la primera reparación del bien. En consecuencia, no se puede establecer en el presente expediente el incumplimiento de la proveedora denunciada en relación a los hechos denunciados, por lo que no se configura la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra c) de la LPC, relacionados en el romano IV de la presente resolución.

3. Expediente 421-2019 | consumidor

Mediante la copia simple –casi ilegible– de la factura agregada a f. 55, se tiene por establecida de manera indiciaria, la *relación contractual* existente entre el consumidor y la proveedora en virtud de la compra de un juego de sala, así como el precio que se pagó por ellos y la entrega de tales bienes de parte de la proveedora al consumidor. Asimismo, en el relato de los hechos realizado por el consumidor, expuso la existencia de una garantía con un año de vigencia por los muebles adquiridos, el reporte del consumidor del defecto de funcionamiento en los muebles y una supuesta negativa tácita de la proveedora en cumplir con la garantía, pues, aunque presuntamente ofreció la reparación de los muebles, nunca se presentaron a retirarlos.

Constan además en el presente expediente, impresiones de fotografías de muebles y copia de las mismas, en las que se visualiza un set de sala de color café oscuro, con aparente acabado de piel, y con un sillón tipo reclinable, fs. 56-57, con las cuales se infiere el estado en el que se encontraban los muebles cuando el consumidor interpuso su denuncia.

De lo anterior se desprende que, en el expediente administrativo en estudio no constan las condiciones de la garantía de los muebles adquirido, aun peor, no hay constancia fehaciente de la existencia de la garantía misma. Por tanto, resulta imposible determinar el alcance de las obligaciones de la proveedora respecto del bien, que ni siquiera consta que haya estado garantizado, pues el único documento contractual agregado al expediente es la factura cuyo contenido esta ilegible, y que del mismo no se puede establecer la garantía, y en caso que existiera, tampoco se puede determinar las condiciones y vigencia de la misma.

Es entonces, que este Tribunal, para la denuncia interpuesta por el señor
F no puede establecer la concurrencia de los elementos establecidos en los artículos 33, 33-A y 34 de la LPC, ya desarrollados ampliamente en esta resolución, puesto que de la documentación que ha sido incorporada a este expediente, no es posible acreditar ni siquiera a título indiciario la existencia misma de la garantía, ni sus condiciones y vigencia, y consiguientemente, tampoco es posible atribuir un incumplimiento de la misma a la proveedora conforme a lo tipificado en el artículo 43 letra c) de la LPC.

B. En virtud del análisis de la prueba que consta en el presente expediente, que ha sido expuesto en el apartado precedente, este Tribunal concluye que para las tres denuncias que conforman el presente caso acumulado, no es posible atribuirle a la proveedora denunciada, la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC que se le imputaba, puesto que este órgano no cuenta con las pruebas suficientes para acreditar fehacientemente el incumplimiento a un mandato administrativo, por parte de la imputada.

Es preciso en este punto, aclarar que no obstante, los tres expedientes fueron certificados desde el CSC hacia este Tribunal por la causal estipulada en el artículo 112 de la LPC, que establece que cuando el proveedor denunciado no comparezca a las audiencias realizadas durante la tramitación de los medios alternos de solución de conflictos, sin una causa justificada, se presumirá como cierto lo expuesto por el consumidor en su denuncia; **el alcance de tal presunción no permite a este Tribunal, dotar de contenido a las obligaciones de la proveedora, o inferirlas arbitrariamente.** De manera que, si bien en el presente expediente se ha establecido la relación contractual entre cada uno de los consumidores con la proveedora, no hay elementos suficientes para acreditar los incumplimientos denunciados, y al respecto, este Tribunal Sancionador ha sostenido en reiteradas ocasiones por medio de sus resoluciones, que para que opere la presunción legal del artículo 112 inc. 2º de la LPC, debe existir por lo menos a título indiciario, algún elemento probatorio que sustente los hechos expuestos en la denuncia, pues no sería posible atribuir consecuencias jurídicas al supuesto infractor, por un mero dicho de su contraparte.

En concordancia con lo anterior, se ha establecido que en el presente procedimiento no constan los elementos probatorios que acrediten la concurrencia de todos los elementos constitutivos de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, relacionados en el romano IV de la presente resolución, tales como el documento contractual o anexo que contenga **las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento** con que se adquirieron los muebles, las responsabilidades del consumidor, la forma en que podía hacerse efectiva la garantía y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán, **ya que es mediante dicho documento que se determina el alcance de las obligaciones** de FERROCENTRO, S.A. DE C.V. (inciso 1° del artículo 33 de la LPC); o los documentos de reclamo a través de los cuales se **comunicó el defecto de funcionamiento a la proveedora**, con su respectiva constancia de su recepción, **dentro de los treinta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto** (artículo 33-A de la LPC). Por todo ello, si bien FERROCENTRO, S.A. DE C.V. no intervino en el procedimiento para comprobar el cumplimiento de sus obligaciones, y rebatir la imputación atribuida; el expediente carece de los elementos probatorios que permitan a este Tribunal determinar su responsabilidad y la configuración de la infracción en estudio, por no encontrarse las condiciones, vigencia o la existencia misma de la garantía evidenciadas en el presente procedimiento respecto de cada denuncia.

En línea con lo anterior, respecto a los tres casos analizados, este Tribunal debe referirse a lo establecido por 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 los casos previamente analizados, la documentación probatoria agregada al expediente y los hechos declarados por los consumidores en sus denuncias, son insuficientes para determinar con certeza que FERROCENTRO, S.A. DE C.V. cometió la infracción atribuida, ya que en el presente procedimiento no fue posible determinar el alcance de las obligaciones de la denunciada en cuanto a las condiciones, la vigencia o incluso la existencia de la garantía aplicables sobre los bienes objeto de reclamo.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia recogido en la Constitución de la República, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración 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*, estima procedente *absolver a FERROCENTRO, S.A. DE C.V.* del referido ilícito jurídico respecto de las denuncias interpuestas por los señores

..... ; 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, 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”*. Sumado a ello, la parte final del referido artículo, consigna

que: “Durante esta fase de análisis de la denuncia, la Defensoría podrá realizar gestiones frente al proveedor, que permitan complementar o aclarar los datos aportados en la misma”.

Es decir, que el CSC además de ser el receptor de la denuncia, *también posee una labor investigativa, ya que está encargado de recopilar la información que considere pertinente — prueba indiciaria o directa— la cual servirá para determinar, con base a las conductas observadas, cual es la disposición que considera infringida, así como la calificación que le merezcan los hechos denunciados*, información de la cual dispondrá este Tribunal para realizar una adecuación de la conducta realizada por el supuesto infractor de la norma jurídica con los elementos descriptivos del tipo infractor determinado en la denuncia o en su defecto realizar una recalificación del tipo al momento de iniciar el procedimiento sancionatorio en contra del proveedor denunciado (artículo 143 inciso final de la LPC). Y es que, si bien los hechos reconocidos por ambas partes dentro del procedimiento no necesitan ser probados por principio procesal, el artículo 70 del Reglamento de la LPC consigna literalmente que: “En caso que la denuncia no cumpliera con los requisitos formales, se prevendrá al denunciante para que dentro del plazo de tres días subsane lo que corresponda. La comunicación de la prevención deberá realizarse al día siguiente de emitido el acto de prevención”, so pena de declarar inadmisibile la misma.

Sobre la base de dichas consideraciones, este Tribunal considera pertinente ordenar la certificación de la presente resolución al CSC, 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 elementos probatorios*, a través del desarrollo de las etapas efectuadas en dicha instancia, que permitan a este Tribunal, al momento de recibir la denuncia y demás diligencias, realizar el análisis de admisibilidad de la misma y el juicio de tipicidad de los hechos denunciados, con la finalidad de evitar obstáculos que configuran un estado de duda por la insuficiencia probatoria al momento de tomar una decisión por parte de esta autoridad sancionadora.

IX. DECISIÓN

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, 83 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) Absuélvase a la proveedora FERROCENTRO, S.A. DE C.V. por la supuesta comisión 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, en relación a las denuncias presentadas por los señores
 por los motivos expuestos en la presente resolución.

b) *Certifíquese* una copia de la presente resolución al Centro de Solución de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, 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, 7^a. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.



José Leoisick Castro
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segunda vocal

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

VR/MP



Secretario del Tribunal Sancionador