	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 03/11/2021 Hora: 08:00 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1880-2019.
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedor denunciado:	Kevin Antonio Castillo Valle		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 23/08/2019, la señora [redacted] interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual expuso: que pagó por un servicio a la tour operadora “Sumando Aventuras” para un viaje a Café Sunzal, por un monto de \$9.99 por persona, siendo un total de \$29.97. El viaje estaba programado con fecha domingo 04/08/2019 a la 1:00 pm y el lugar de salida era la gasolinera Puma [redacted]. No obstante, el viaje no se realizó porque salieron antes del tiempo que habían indicado sin haberse notificado debidamente, pues la consumidora llegó al lugar a las 12:40 y no había nadie, por lo que intentó comunicarse con ellos y la respuesta fue que decidieron salir antes y que intentaron llamarle, lo cual no es una justificación porque el viaje siempre estuvo programado con salida a la 1:00 pm.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			
<p>“De conformidad a lo prescrito en los Art. 4C, 18, 43 A, E de la Ley de Protección al Consumidor, la señora [redacted] exige: <i>Que se proceda con la DEVOLUCIÓN DE DINERO por la cantidad de VEINTINUEVE DOLARES CON NOVENTA Y SIETE CENTAVOS de los Estados Unidos de América en concepto de un servicio que no fue prestado (sic)</i>”.</p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			
<p>Tal como consta en la resolución de inicio (fs. 32-33), se le imputa al proveedor denunciado la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC).</p> <p>Así, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: <i>“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”</i>, el resaltado es nuestro.</p> <p>Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, <i>las condiciones en que se ofreció el bien o servicio</i>, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, <i>la existencia del incumplimiento por parte de los proveedores</i> al no entregar el bien o los servicios en los términos contratados por los consumidores, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.</p>			
<b>V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO</b>			

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor Kevin Antonio Castillo Valle, pues en resolución de fs. 32-33, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada al mismo en fecha 23/02/2021 —fs. 38 al 39—; asimismo, se le notificó al proveedor denunciado las resolución de fecha 25/08/2021—fs. 40— en la cual se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días, la cual fue notificada en fecha 30/08/2021 —fs. 44 y 45—; sin embargo, no hubo pronunciamiento del proveedor en ninguna de las referidas etapas.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM) determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”*. (Los resaltados son nuestros).

Así las cosas, 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.

2. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

a) Impresión de captura de pantalla de la publicidad efectuada mediante la red social *Facebook* por parte del perfil denominado “*Sumando Aventuras*”, a través de la cual se da a conocer las condiciones del servicio denominado “*Playa y Café Sunzal*”, que consiste en: fecha, 03, 04, 05 y 06 de agosto; precio, \$9.99 P/p; incluye, transporte con A/C, coordinador de grupo, uso de instalaciones; visitando, playa El Sunzal; lugar de salida, gasolinera Puma que está sobre el Boulevard Los Héroes y calle Gabriela Mistral; hora de salida, 1:00 pm; hora de regreso, 7:30 pm (fs. 3 vuelto).

b) Impresiones de captura de pantalla de conversaciones llevadas a cabo por medio de la red social *Facebook* con el perfil denominado “*Sumando Aventuras*”, en donde se hace constar que el transporte salió antes de la hora estipulada en la publicidad (fs. 4).

c) Impresión de comprobante de pago del Banco Agrícola de fecha 01/08/2019, con el que se comprueba que el señor Kevin Antonio Castillo Valle recibió la cantidad de \$29.97 en concepto de “*Sunzal*” (fs. 7).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

I. En el presente caso la infracción denunciada por la consumidora es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

a) **Las condiciones en que sería prestado el servicio:** Impresión de captura de pantalla de la publicidad efectuada mediante la red social *Facebook* por parte del perfil denominado “*Sumando Aventuras*”, se da a conocer que para el servicio denominado “*Paya y Café Sunzal*”, aplica lo siguiente: fecha, 03, 04, 05 y 06 de agosto; precio, \$9.99 P/p; incluye, transporte con A/C, coordinador de grupo, uso de instalaciones; visitando, playa El Sunzal; lugar de salida, gasolinera Puma que está sobre el Boulevard Los Héroes y calle Gabriela Mistral; hora de salida, 1:00 pm; hora de regreso, 7:30 pm (fs. 3 vuelto).

b) **Que el transporte salió antes de la hora acordada:** mediante impresiones de captura de pantalla de conversaciones llevadas a cabo por medio de la red social *Facebook* con el perfil denominado “*Sumando Aventuras*”, se hace constar que el transporte salió, aproximadamente, media hora antes de la hora estipulada en la publicidad (fs. 4).

c) **El pago por el servicio contratado:** a través de impresión del comprobante de pago del Banco Agrícola de fecha 01/08/2019, con el que se comprueba que el señor Kevin Antonio Castillo Valle recibió la cantidad de \$29.97 en concepto de “*Sunzal*” (fs. 7).

2. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

a) **No se ha establecido el propietario del negocio denominado “Sumando Aventuras”:** en el presente expediente no se ha acreditado fehacientemente –con prueba documental o diligencias– quién es la o el propietario del establecimiento antes referido.

b) **No es posible determinar la relación de consumo:** como consecuencia de lo señalado en el párrafo precedente, este ente colegiado se ve imposibilitado para establecer la relación de consumo, pues si bien es cierto a fs. 7 consta que el señor Kevin Antonio Castillo Valle ha recibido la cantidad de \$29.97 en concepto de pago por el servicio mencionado, ello no implica *per se* que sea el propietario del establecimiento; y, por consiguiente, que sea este el proveedor comprometido a cumplir con las obligaciones adquiridas a partir de la publicidad efectuada por el establecimiento “Sumando Aventuras”.

Por todo ello, no constan en el expediente administrativo los elementos probatorios que otorguen convicción respecto de la persona –natural o jurídica– obligada a dar cumplimiento a las obligaciones contractuales adquiridas por medio del negocio “Sumando Aventuras”, es decir, no existe información suficiente que lleve a este Tribunal a tener certeza de a quién le competía la obligación de atender el reclamo en los términos esperados por la consumidora y que, por tanto debía cumplir con la devolución de lo pagado, puesto que tales condiciones no constan en el presente procedimiento.

En esta línea argumentativa, 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 la consumidora en su denuncia, son insuficientes para determinar con certeza que Kevin Antonio Castillo Valle cometió la infracción atribuida, ya que en el presente procedimiento no fue posible acreditar, más allá de que él fue la persona quien recibió el pago, que éste sea el propietario del establecimiento denominado “Sumando Aventuras”; y, por consiguiente, el responsable de dar cumplimiento a las obligaciones contractuales adquiridas.

En virtud de lo anterior, 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 “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, estima procedente *absolver* a **Kevin Antonio Castillo Valle** 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.

3. Finalmente, este Tribunal considera conveniente evocar, respecto del trámite seguido en el Centro de Solución de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor (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 en las conductas observadas, cuál 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).

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.

#### VIII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base de los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 83 letra b), 146 y 147 de la LPC; y 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Desestimase*, en el presente procedimiento, la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”.

b) *Absuélvase* al señor Kevin Antonio Castillo Valle por la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación a la denuncia presentada por la señora :

c) *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.

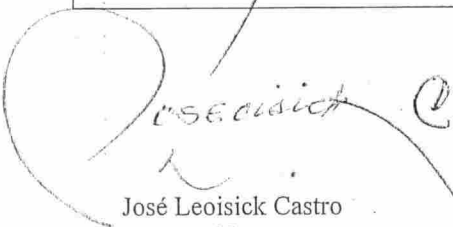
d) *Notifíquese*.

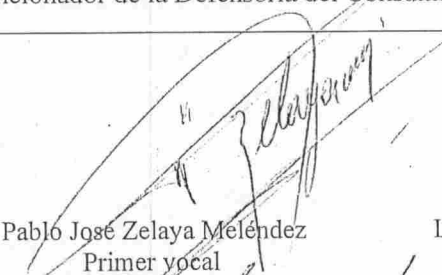
#### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

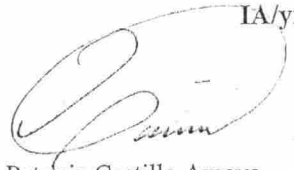
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
--	---

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

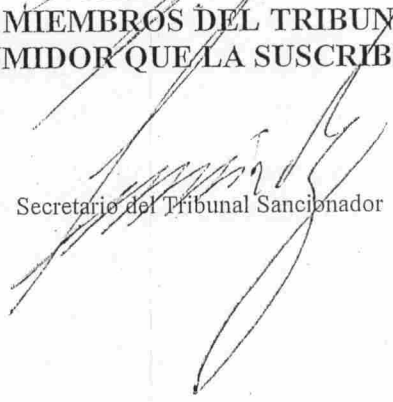
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segundo vocal

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

  
Secretario del Tribunal Sancionador