 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 07/12/2021 Hora: 08:00 a. m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 145-2020</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	a través de su apoderado general judicial con cláusula especial licenciado .		
Proveedora denunciada:	CODEZA, de R.L.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 30/09/2019, el licenciado . , en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la señora , interpuso su denuncia —folio 1— en la cual manifestó que su representada reclama que la proveedora no le brindó información por escrito, de las razones por las cuales no procede la cobertura de un seguro de deuda del crédito bajo referencia ) a nombre de su esposo, quien falleció en fecha 28/06/2018, sino que únicamente, una ejecutiva de atención al cliente —a quien asegura puede identificar al verla— le ha manifestado verbalmente que tenía que pagar la deuda porque el esposo se había “suicidado”, coaccionándola a firmar un documento del cual desconoce su contenido, motivos por el que solicita la devolución del dinero y le comuniquen las causas legales de la negativa a brindar el seguro de deuda.</p> <p>Por último, señaló que, de acuerdo con el listado de causas excluyentes de cobertura del certificado del seguro de deuda, la causa de muerte del esposo de la denunciante no se encuentra incluida —según el reporte emitido por medicina legal—, por lo tanto, debe cubrirla.</p> <p>Asimismo, en fecha 30/09/2019, 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 —folio 20—; instancia en la que, la proveedora no emitió pronunciamiento alguno.</p> <p>Posteriormente en fecha 07/11/2019 (folio 22), el apoderado de la denunciante ratificó la denuncia, en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, en contra de la proveedora denunciada, a fin que la Defensoría del Consumidor iniciara las diligencias de conciliación, instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes conforme a lo consignado en el acta de resultado de conciliación de folio 41.</p> <p>En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 112 inciso 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente desde dicha dependencia hacia esta Sede, por no lograr</p>			

solucionar el conflicto en aquella instancia, por incomparecencia reiterada de la proveedora a las audiencias conciliatorias programadas, recibándose en este Tribunal en fecha 22/01/2020.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

*“Que le den una respuesta legal del porque no le cubren el pago del crédito 1501-208-3662 con la póliza de seguro de deuda, que le entreguen copia completa del expediente del crédito y que le informen qué fue el documento que le hizo firmar la ejecutiva de la cooperativa, de conformidad con los Arts. 4 e) l) n) 3 e) y 44 e) de la Ley de Protección al Consumidor.”*

### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 44-46—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...).*

La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 24: *“Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda”*. El incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC ya citado, y su consecuencia jurídica sería la establecida en el artículo 46 de la misma ley, siendo la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de los proveedores* al no entregar el bien o los servicios en los términos contratados por los consumidores.

### 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 conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

1. En fecha 26/03/2021 —folios 49 y 50—, se recibió escrito firmado por el licenciado en su calidad de apoderado general judicial con cláusulas especiales de la

proveedora denunciada, a través del cual sostuvo que se denegó el reclamo en el caso objeto de reclamo, por cuanto no se aseguran casos de personas con adicción al alcohol o drogas, y según la documentación enviada por la aseguradora, el señor . , murió por edema pulmonar, intoxicación con alcohol etílico.

Asimismo, indicó que por instrucciones de su poderdante, a pesar que la aseguradora denegó la petición de cancelar el crédito con el seguro de deuda al señor . , la proveedora dio por terminada la obligación que este tenía con la cooperativa, y adjunta documentación con la que comprueba saldos a cero de la obligación contraída por el referido fallecido. Finalmente, aclaró que por un error administrativo involuntario y sin intención de faltar a la norma, no asistió a las dos audiencias de conciliación programadas, adquiriendo el compromiso de no volver a cometer tal omisión, y adjuntó documentación con la que acredita la calidad en la que interviene en el presente procedimiento (fs. 56-61), la documentación tributaria y financiera que le fue requerida por este Tribunal mediante resolución de inicio del procedimiento (fs. 63-170), y la que ofrece como prueba (fs. 51 – 55, 62), la cual será valorada en el respectivo apartado de valoración de la prueba en esta misma resolución.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante 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 —en adelante 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 han configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

**B.** Aunado a lo anterior, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base*.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia*.

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

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

*i)* Impresión simple de tabla de amortización emitida por la proveedora denunciada CODEZA, de R.L. (folios 5 y 6) en el que constan las generales del préstamo de consumo otorgado al señor \_\_\_\_\_ —esposo fallecido de la denunciante—, por la cantidad de \$3,500.00 dólares, para el plazo de 48 meses, por una cuota mensual de \$123.07 dólares, la cual comprendía, además del capital e intereses, aportaciones, y un porcentaje por seguro de deuda del 0.22% por el monto de \$7.70 dólares, datos que también se consignan en la hoja de liquidación de préstamo (folios 12 y 13).

Del mismo modo, se anexó el documento sin firma, emitido también por la proveedora denunciada a nombre del señor \_\_\_\_\_ en fecha 31/07/2015, en la que constan las condiciones de otorgamiento del referido préstamo (folio 7).

*ii)* Fotocopia simple de documento “Solicitud-Certificado Seguro Deuda F-RP-SP-16” (folio 10), emitido por Seguros Futuro en fecha 31/07/2015, el cual fue suscrito por el señor \_\_\_\_\_ —esposo fallecido de la denunciante—, con el cual se acredita:

- Que el señor fallecido, manifestó su conformidad para ser inscrito como asegurado en nombre de la proveedora denunciada CODEZA, de R.L. por la suma asegurada de \$3,500.00 dólares;
- la designación como beneficiaria de la consumidora denunciante;
- la declaración de asegurabilidad, en el que contestó que no padecía o había padecido las enfermedades, trastornos o afecciones ahí detallados.

Además, se adjunta el documento denominado “Seguro Prestamos Ahorro y Aportaciones” también suscrito por el señor fallecido en fecha 31/07/20215, en el que se consigna que el seguro cubre los saldos de préstamos elegibles, el cual incluiría capital pendiente de pago más los intereses pendientes de pago hasta la fecha del fallecimiento del asegurado de acuerdo con el tipo de interés pactado hasta un máximo de seis meses, en casos de fallecimiento, incapacidad total y permanente de un asociado deudor, así como las descripción de los límites de edad, coberturas, condiciones por enfermedad pre-existente y exclusiones generales (folio 11).

*iii)* Fotocopia simple de partida de defunción emitida por la Alcaldía Municipal de Jayaque, en el departamento de La Libertad en fecha 02/07/2018 (folio 8), en la que, la Jefa del Registro del Estado Familiar acredita, que el señor \_\_\_\_\_ falleció el día 28/06/2018 a consecuencia de un edema pulmonar sin asistencia médica, junto con la esquila emitida por el médico forense responsable del Instituto de Medicina Legal Dr \_\_\_\_\_, extendida para efectos de inhumación en fecha 28/06/2018 (folio 9).

iv) Fotocopia simple de resultado de análisis emitido por el departamento de Química Forense Región Central del Instituto de Medicina Legal Región Central, suscrito por la licenciada .

), en su calidad de Analista de la Sección de Toxicología de fecha 16/07/2018 (folio 14), correspondientes al señor . **Autopsia A-18-1541**, con el cual se acredita:

- Que el análisis de muestras de sangre y orina del señor fallecido, arrojó como resultado que en la muestra en sangre se detectó el tipo de alcohol **METANOL 92 mg/dl**, el cual define literalmente como: *El Metanol o Alcohol Metílico es el alcohol más sencillo, se obtiene de la destilación de la madera, es un líquido poco coloreado, volátil, se mezcla bien con el agua y tiene un olor característico que puede desaparecer por la presencia de impurezas durante el proceso de obtención.* Agregando que: *En nuestro país la forma más común de intoxicación metílica se da por el consumo accidental de bebidas alcohólicas adulteradas. La dosis letal mínima está fijada en 30 ml. Cuando se absorbe por ingestión, pero se han observado intoxicaciones mortales con dosis menores. La ingestión de 10 ml puede ser causa de ceguera, aunque la sensibilidad individual es un factor de gran importancia.*
- Que las muestras fueron remitidas para investigación de alcohol Etílico, Cocaína, Marihuana, entre otras sustancias, y que, en la sustancia **ALCOHOL ETÍLICO EN SANGRE** el resultado fue **NO SE DETECTA**, el resultado es nuestro (folio 14).

v) Fotocopia certificada por Notario, de Anexo de Renovación, Seguro de Deuda-Póliza SV-SD-9-0 (folios 51-54), emitida por Seguro Futuro, A.C. de R.L. —denominada la aseguradora— en fecha 17/07/2019, en la cual consta:

- Que la aseguradora convino renovar la Póliza SV-SD-9-0 por el período del 01/06/2019 al 01/06/2020 a favor de la proveedora denunciada CODEZA, de R.L. —denominada la contratante— contra las pérdidas que sufra el asegurado, por cualesquiera de los riesgos cubiertos en la mismas;
- Que el grupo asegurado son los saldos de préstamos, elegibles, declarados mensualmente por el contratante, bajo las condiciones ahí detalladas, siendo el riesgo cubierto, la protección de la cartera de préstamos por falta de pago por las causales ahí consignadas, entre ellas la muerte natural;
- Que la aseguradora pagaría a la proveedora denunciada, en su calidad de beneficiario irrevocable, el saldo de la deuda según estado de cuenta a la fecha del fallecimiento, el cual incluirá capital e intereses hasta un máximo de 180 días, excluyendo de la cobertura los saldos de préstamo en mora de más de 180 días y los intereses moratorios;

- Que entre los beneficios adicionales, se encuentra la muerte por cualquier causa y que con el beneficio Proteger, se cubre la vida del asegurado, en caso de fallecimiento por una suma equivalente al saldo de la deuda, según Anexo Proteger para Seguro de Deuda SV-PR-41-0, el cual no consta agregado al expediente; y,
- Que entre los requisitos de asegurabilidad, se consigna que *no se aseguran casos de personas con adicción a alcohol o drogas*, aclarando que todos los demás términos y condiciones del referido contrato quedan vigentes y sin modificación alguna.

Cabe aclarar, que no consta agregada al expediente el contrato principal del Seguro de Deuda-Póliza SV-SD-9-0.

vi) Fotocopia certificada por Notario de resolución emitida por Seguros Futuro, A.C. de R.L., S.A., en fecha 14/03/2019 (folio 55), en el que se consigna, entre otra información:

- *Nº de reclamo: R-SV-11278, 11279;*
- *Nº Póliza: SV-SD-9-0;*
- *Causa del fallecimiento: Edema pulmonar, intoxicación con alcohol etílico;*
- *Plan de seguro: Deuda;*
- *Cobertura: Muerte por cualquier causa;*
- *Estado del reclamo: Reclamo denegado;*
- *Observaciones: El siniestro no es cubierto, de acuerdo con las condiciones de la póliza donde establece lo siguiente: “No aplican pruebas de asegurabilidad, por lo que en su lugar se ofrece sujeto a las siguientes condiciones: No se aseguran casos de personas con adicción a Alcohol o Drogas, para el caso en particular, según autopsia el asegurado falleció por intoxicación con Alcohol Etílico (metanol), siendo el Alcoholismo una de las principales exclusiones, la reclamación no tiene cobertura.*

vii) Original de estado de cuenta emitido por la proveedora denunciada CODEZA, de R.L. emitido en fecha 26/03/2021 (folio 62), por medio del cual hacen constar que el préstamo se encuentra con saldo cero.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por la señora \_\_\_\_\_ a través de su apoderado general judicial con cláusula especial licenciada \_\_\_\_\_ es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”; en consecuencia, de los documentos

incorporados en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que:

1. El señor \_\_\_\_\_ adquirió un préstamo de consumo con la proveedora CODEZA, de R.L., con fecha de apertura del 31/07/2015, por el monto de \$3,500.00 dólares, pagadero por el plazo de 48 meses, conforme a lo consignado en los documentos de folios 5-7 y 12-13.
2. El referido señor, suscribió una solicitud de certificado Seguro Deuda F-RP-SP-16 con la proveedora Seguros Futuro, A.C. de R.L., en la cual designó como beneficiaria en un porcentaje de un 100% a la señora \_\_\_\_\_ en su calidad de esposa, cuyas condiciones constan en folios 10 y 11.
3. Que el señor \_\_\_\_\_ falleció el día 28/06/2018 a consecuencia de un edema pulmonar sin asistencia médica, lo cual se acredita a través de la partida de defunción de folio 8 y la esquela extendida para efectos de inhumación de folio 9.
4. Que de la autopsia efectuada en la muestra de sangre del fallecido esposo de la consumidora denunciante, se detectó el tipo de alcohol **METANOL en un nivel sérico de 92 mg/dl**, de folio 14.
5. La proveedora denunciada CODEZA, de R.L. realizó la renovación del Seguro de Deuda-Póliza SV-SD-9-0 contratado con la proveedora Seguro Futuro, A.C. de R.L. en fecha 17/07/2019 según folios 51-54, en la cual, entre otras condiciones, se estableció, entre los requisitos de asegurabilidad, que no se aseguraban casos de personas con adicción al alcohol o drogas, folios 51-54.
6. Que la aseguradora Seguro Futuro, A.C. de R.L. denegó el reclamo presentado, en relación al señor \_\_\_\_\_ bajo la causa: que no se aseguran casos de personas con adicción al alcohol o drogas; en consecuencia, y que la proveedora no ejecutó la póliza de seguro de deuda a favor de la consumidora denunciante en su calidad de beneficiaria por dicha causa, folio 55.
7. Que la proveedora denunciada CODEZA, de R.L. canceló la deuda pendiente del señor \_\_\_\_\_, dejando el saldo cero, conforme al estado de cuenta de folio 62.

El presente caso, se inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, por el supuesto incumplimiento en la prestación del servicio en los términos contratados por parte de la proveedora denunciada a favor de la consumidora denunciante, hechos que *se presumen ciertos*; por ello, la principal labor de la proveedora denunciada, consiste en la aportación de la documentación útil y pertinente que respalde la decisión de no cancelar la deuda pendiente de pago del señor \_\_\_\_\_



por existir una causa justificada que le exime de responsabilidad, conforme a las condiciones de cobertura del seguro de deuda contratada por CODEZA, de R.L., para el caso en estudio, la supuesta adicción al alcohol del referido señor.

Ahora bien, como se ha acreditado en el procedimiento, el señor falleció a causa de un edema pulmonar; no obstante, en la autopsia efectuada al mismo, se detectó en la muestra de sangre el tipo de alcohol **METANOL en un nivel sérico de 92 mg/dl**, del cual resulta pertinente señalar que:

- Es el principal componente del destilado en seco de la madera, se encuentra en el alcohol sólido y constituye uno de los disolventes más universales, cuya aplicación se encuentra tanto en el campo industrial como en diversos productos de uso doméstico; *que en la forma grave de intoxicación*, el paciente, entre otra sintomatología, puede entrar en un estado de coma, la respiración es superficial y rápida y *por las dificultades para respirar pueden llegar al edema agudo de pulmón*, conforme a lo consignado en la Norma de Atención de los Pacientes intoxicados por Metanol, emitida por el Ministerio de Salud de Nicaragua, Dirección General Vigilancia a la Salud, Centro Información, Vigilancia, Asesoramiento Toxicológico.
- Según el Protocolo de Vigilancia y Control de Intoxicaciones por Metanol, emitido por la Subdirección de Vigilancia y Control en Salud Pública, del Instituto Nacional de Salud de Colombia, las intoxicaciones producidas por el metanol son consecuencia de su *utilización fraudulenta en bebidas alcohólicas en sustitución del etanol* o por deficiencias en el proceso de destilación, señalando que, *la intoxicación se puede dar con fines suicidas y en los alcohólicos crónicos que se ven obligados a consumir tal sustancia por falta de dinero*, determinando que los niveles séricos en sangre mayores a **40 mg/dl son letales**.

En ese sentido, se advierte que, si bien los hechos denunciados se presumen ciertos, con los elementos probatorios agregados al expediente, no es posible determinar con certeza que la proveedora denunciada incumplió sus obligaciones contractuales al no cancelar la deuda pendiente de pago del señor \_\_\_\_\_ sobre la base de una causa inválida e injustificada, conforme a las condiciones del seguro de deuda adquirido por el mismo y a los resultados obtenidos en la muestra de sangre del referido fallecido, por cuanto, según estudios citados previamente, los niveles de alcohol metanol detectados en su sangre eran letales y podían ocasionar en los casos graves de intoxicación un edema pulmonar, y que no se ha desvirtuado la supuesta adicción del fallecido esposo de la consumidora denunciante mediante elementos de prueba idóneos, a efectos de demostrar

77

que le competía a la proveedora denunciada la obligación de cancelar la totalidad de la deuda por el seguro contratado.

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.*

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: *“La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”*. Los resaltados son nuestros.

En ese orden de ideas, es preciso tener en cuenta que —de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 40 de la LPC— para que se considere la responsabilidad de la proveedora por la comisión de una infracción es necesario que su conducta u omisión que constituye el ilícito administrativo haya sido realizada con dolo o culpa. Y siendo que, de la documentación agregada al expediente, no es posible determinar con certeza el grado de responsabilidad de la proveedora denunciada, es decir si actuó de forma dolosa o cuando menos negligente en el incumplimiento de la prestación de servicios en los términos contratados por parte de CODEZA, de R.L.

Es menester señalar que, según documento de folio 62, no existe saldo pendiente de pago por la obligación contractual adquirida por el señor \_\_\_\_\_ ya que la cuenta se encuentra saldo cero, situación que fue confirmada por la proveedora en su escrito de folios 49 y 50; por consiguiente, en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la falta de prueba suficiente que permita determinar el elemento de la culpabilidad, es procedente aplicar lo más favorable a la denunciada, y *absolver* a la proveedora CODEZA, de R.L. por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por la señora \_\_\_\_\_, a través de su apoderado general judicial con cláusula

especial licenciado , razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

### VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 24, 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 112, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) en relación al artículo 24, ambos de la LPC por: (...) e) *No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”;
- b) *Absuélvase* a la proveedora CODEZA, de R.L. de la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución, respecto de la denuncia interpuesta por la señora  
a través de su apoderado general judicial con cláusula especial licenciado
- c) *Notifíquese*.

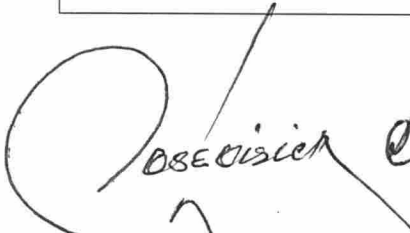
### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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.
--	---

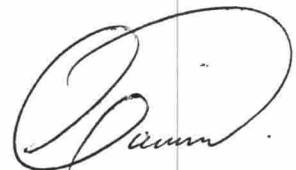
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje “D” #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

CM/MP

  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segunda vocal

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

  
Secretario del Tribunal Sancionador