


"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 "g", 24 de la LAIP"

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 20/07/2021 Hora: 08:00 Lugar: San Salvador.	Referencia: 915-2019
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Provedora denunciada:	Comercial Portillo, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 25/03/2019, la señora _____ interpuso su denuncia —folio 1— en la cual expuso: que el día 23/03/2019, canceló la prima para la adquisición de una lavadora, siendo el caso que encontró un artículo de segunda mano y por ese motivo ya no iba comprar la referida lavadora en el establecimiento de la denunciada; sin embargo cuando solicitó el desistimiento del contrato y la devolución de los \$100.00 de prima, le manifestaron que tenía un crédito pendiente con ellos, situación que fue confirmada por la misma agregando que el bien le fue embargado por lo que considera que ese crédito quedo saldado.</p> <p>En fechas 25/03/2019, 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 —folios 5-8—; posteriormente en fecha 03/05/2019 —folio 11—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes conforme a lo consignado en el acta de resultado de conciliación de folio 37.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo en audiencia conciliatoria —folio 22—, recibándose en este Tribunal en fecha 02/07/2019.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p><i>"En base a los ART. 13-A, 13-D, 43 literal D, de la Ley de Protección al Consumidor, la pretensión de la consumidora radica en que se haga la devolución del monto cancelado en concepto de prima y el desistimiento del contrato (sic)".</i></p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 25-27—, se le imputa a la provedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra k) de la LPC que prescribe: <i>"Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento (...)"</i>, relacionada con la obligación para los proveedores regulada en el artículo 13 inciso 4º de la citada ley: <i>"Si el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado (...)"</i>.</p>			



Para el análisis de la infracción al artículo 44 letra k) de la LPC, en relación al desistimiento, es preciso partir de lo consignado en el artículo 13 de la LPC, el cual regula expresamente el derecho a desistir del contrato.

Este Tribunal ha sostenido en casos precedentes —v.gr. resolución definitiva pronunciada a las diez horas con cinco minutos, del día 02/12/2013, en el proceso referencia 289-12 Acum.— *que el artículo 13 inciso 4° de la LPC establece el derecho que tienen los consumidores de pedir el desistimiento del contrato celebrado con un determinado proveedor, esto sobre la base de que el consumidor tiene, dentro de sus derechos básicos, la libertad de elección* —artículo 4 letra e) de la LPC— lo que implica que tiene una gama de opciones dentro de la actividad comercial, de las cuales puede escoger la que mejor le convenga, sin que se le pueda imponer un producto o servicio para la satisfacción de sus necesidades particulares.

Sin embargo, el ejercicio del derecho a desistir supone la concurrencia de determinadas circunstancias, establecidas en el inciso 1° del citado artículo 13 de la LPC, el cual señala: *“Si al momento de efectuarse la contratación entre presentes, no se entrega el bien o no se presta el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que se hará constar el lugar y la fecha en que se entregará, y las consecuencias del incumplimiento o retardo”*.

El desistimiento, así regulado en el artículo 13 de la LPC, se encuentra delimitado a ciertas condiciones:

1°) La existencia de un contrato perfecto entre partes presentes. El contrato se perfecciona y obliga a los contratantes a partir del momento en que se produce el consentimiento o encuentro de ambas voluntades a través de la oferta y la aceptación, que constituyen el final del proceso negociador.

La oferta es una declaración por la que una de las partes manifiesta a la otra su voluntad firme y definitiva de obligarse en determinadas condiciones, en caso de que la propuesta sea aceptada. Por su parte, la aceptación es una declaración por la que el destinatario de la oferta manifiesta su voluntad firme y definitiva de obligarse frente al oferente en los mismos términos propuestos por éste. La aceptación ha de ser siempre una declaración pura y simple, coincidente en todos sus términos con la oferta.

Cuando el contrato se celebra entre sujetos presentes, no hay dudas en cuanto a la determinación del lugar y tiempo en que se considera celebrado el contrato, porque el oferente y aceptante se encuentran en el mismo lugar, y no transcurre un período prolongado, entre la formulación de la oferta y la aceptación. Caso contrario sería el de la llamada “contratación entre ausentes”, es decir, contratación por correspondencia oral o escrita, convencional o electrónica, entre otras; pues, en dicha circunstancia, la determinación del lugar y tiempo de celebración del contrato mercantil se regirá por las reglas establecidas en los artículos 966 al 968 del Código de Comercio, y no es aplicable lo regulado en el inciso 1° del artículo 13 de la LPC, sin perjuicio de otras disposiciones atinentes a este tipo de contratación.

2°) La entrega del bien o la prestación del servicio queda sujeta a una condición suspensiva. Las partes de común acuerdo, de forma adicional al contrato, documentarán la decisión que la entrega del bien o la prestación del servicio a la que está obligado el proveedor en la relación contractual, queda suspendida hasta el acaecimiento de una fecha, en la que en un determinado lugar deberá cumplir con la prestación objeto del

contrato, quedando así el proveedor después de la entrega del bien, o prestación del servicio, como cumplidor de su obligación contractual.

En el lapso entre la firma del contrato y el cumplimiento de la condición (acaecimiento de una fecha, entre otros), el consumidor no podrá exigir al proveedor el cumplimiento de la obligación de entregar el bien o prestar el servicio (artículo 1356 del Código Civil). Sin embargo, en ese mismo período de tiempo, antes mencionado, el artículo 13 de la LPC posibilita al consumidor a pedir el desistimiento del contrato.

Entonces, en el contexto de la LPC, el desistimiento es la posibilidad libre y unilateral que tiene el consumidor de dejar sin efecto el contrato, porque así lo reconoce la ley, en el lapso existente entre la fecha en que se perfeccionó el contrato y el día en que se verifica la condición suspensiva, cuyo contenido es el cumplimiento de una fecha voluntariamente determinada por las partes, condición a cuyo cumplimiento quedó sujeta la entrega del bien o prestación del servicio por parte del proveedor.

En relación a lo anterior conviene traer a cuenta lo que sostuvo la Sala de lo Contencioso Administrativo en la sentencia referencia número 320-C-2003 de las diez horas con cinco minutos del 13/09/2005: *"El desistimiento, es una facultad que se regula legalmente y permite que una persona se desvincule del pacto que celebró.... La gran característica de esta facultad reside en que no existe necesidad de alegar causa alguna para su ejercicio, pues la utiliza el consumidor a su libre arbitrio. Se pretende que la voluntad del consumidor sea libérrima, beneficiándole así al eximirle de cualquier clase de prueba de la existencia de algún tipo de causa legítima para desligarse del contrato"*.

Además, de las dos condiciones antes señaladas, la ley dispone que el efecto de que el consumidor solicite el desistimiento es que el proveedor debe reintegrarle lo pagado, pero podrá retener en concepto de gastos administrativos, una cantidad que no habrá de exceder del monto que resulte de calcular el interés legal mercantil sobre la cantidad entregada, bien en concepto de prima, anticipo o precio total. El interés se calculará teniendo en cuenta el tiempo transcurrido entre la fecha en que se realizó el pago y la fecha que se desistió del contrato (artículo 13 inciso 4° de la LPC); tal retención corresponde a los gastos administrativos en los que pudo incurrir el proveedor, y que tiene derecho a retener, ya que no habría incumplimiento ni retraso en la entrega del bien o servicio.

En efecto, el porcentaje máximo que el proveedor puede retener en concepto de interés legal mercantil en casos de desistimiento, en la actualidad es del doce por ciento (12%) anual (conforme al Acuerdo Ejecutivo N° 1299 del 13/12/1983, publicado en el Diario Oficial N° 16 Tomo 282 del 23/1/1984).

En ese orden, el artículo 44 de la LPC consigna como una infracción muy grave *"(k) negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento (...)"*.

La configuración de la referida infracción supone, por consiguiente, en primer lugar, que el consumidor *ha desistido de la contratación*; en segundo lugar, que el consumidor *ha pagado el precio total de contrato o al menos una parte del mismo*; y en tercer lugar, *la negativa del proveedor a entregar al consumidor la cantidad de dinero correspondiente*. Dicha negativa puede darse: a) de forma expresa, por ejemplo manifestando el proveedor que no existe el derecho a desistir, que no existe cantidad de dinero que devolver,

que la cantidad a devolver es distinta a la correspondiente según la ley y los términos de la contratación, rehúse a devolver el dinero que corresponda; o, b) de forma tácita o por omisión, por ejemplo cuando el proveedor deje de reconocer el derecho a desistir, no admita su existencia, esquive o no conceda la devolución correspondiente.

También el derecho en estudio es regulado en otras legislaciones como la chilena. Así, a manera de referencia se puede citar el artículo 3 bis de la ley 19.496 emitida por el Congreso Nacional de Chile, promulgada el día 07/02/1997, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cuando señala que “*El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo (...)*”.

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 09/11/2020 —folios 30 y 31— se recibió escrito firmado por el licenciado _____ en su calidad de apoderado general judicial y administrativo con cláusula especial de la proveedora Comercial Portillo, S. A. de C.V., mediante el cual expuso que no es cierto que la consumidora haya hecho uso de su derecho de desistimiento y consecuente solicitud de reintegro de lo pagado, agregando que en las audiencias conciliatorias la pretensión de ésta superaba el objeto de litigio, ya que además de la devolución de los \$100.00, solicitaba la limpieza de su récord crediticio, en el sentido de que fuera liberada de las obligaciones pendientes y anteriores a los hechos denunciados, ofreciendo prueba testimonial e incorporando la documentación de folios 32-65.

2. Posteriormente, en fecha 18/03/2021 —folios 66 y 67—, se aclaró al apoderado de la proveedora los requisitos que conforme a la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA— y el Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— deben cumplir los elementos de prueba que las partes incorporen al procedimiento y se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días.

3. Finalmente, mediante escrito de fecha 09/04/2021 —folio 72—, el apoderado de la proveedora reiteró su ofrecimiento de prueba testimonial, con la cual pretendía probar: el ofrecimiento conciliatorio planteado a la consumidora, las pretensiones expuestas por la misma en las audiencias conciliatorias celebradas en el CSC, así como las actuaciones generadas y no plasmadas en el acta de audiencia conciliatoria celebrada en el CSC.

Al respecto, este Tribunal considera necesario reiterar al apoderado de la proveedora denunciada que, en el procedimiento administrativo sancionador de consumo, tanto la proveedora denunciada como el consumidor, pueden presentar los elementos probatorios que juzguen necesarios, en igualdad de oportunidades, la cual, naturalmente, será valorada por este Tribunal, tanto en su contenido como *en la idoneidad, pertinencia y conducencia de la misma*.

La LPA establece en el artículo 106: “(...) *Se practicarán en el procedimiento todas las pruebas pertinentes y útiles para determinar la verdad de los hechos, aunque no hayan sido propuestas por los interesados y aun en contra de la voluntad de éstos. Las pruebas serán valoradas en forma libre, de conformidad con las reglas de la sana crítica; sin embargo, para el caso de la prueba documental, se estará al valor tasado de la misma en el derecho procesal común. El instructor del procedimiento solo podrá rechazar las pruebas propuestas por los interesados, cuando sean manifiestamente impertinentes o inútiles, mediante resolución motivada. (...)*”, el resaltado es nuestro.

En ese orden, el artículo 318 del CPCM estipula que no deberá admitirse aquella prueba que no guarde relación con el objeto procesal, pues la misma sería impertinente. Por su parte, el artículo 319 de dicha Ley hace referencia a la utilidad de la prueba, de la siguiente manera: “*No deberá admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos*”. Lo anterior implica, que en la utilidad de la prueba está imbíbida la idoneidad, y ésta puede definirse, en términos generales, como aquello que reúne las condiciones necesarias u óptimas para una función o fin determinados. Por consiguiente, es un requisito aplicable al medio probatorio como tal y no a su objeto; pues aquél puede ser pertinente a la causa de averiguación y sin embargo inútil, esto es, que no tendría eficacia para el proceso o procedimiento. Por ello, quien realiza el examen de admisibilidad de la misma le compete razonar el contenido intrínseco y particular del medio en cada supuesto.

Ahora bien, es importante mencionar que el análisis de las pruebas ofertadas deben de hacerse en conjunto con los demás medios probatorios, incluso para determinar su admisibilidad. En ese sentido, se advierte que la deposición del testigo ofrecido brindaría elementos que no pueden ser constatados materialmente a través del dicho de una persona; además, la misma no tiene como finalidad desvirtuar la infracción atribuida a la proveedora, esto es, *demostrar que en ningún momento se negó a hacer la devolución del dinero cuando la consumidora hizo uso de su derecho de desistimiento*, sino que pretende: a) determinar que la misma realizó un ofrecimiento conciliatorio a la consumidora denunciante, señora

); b) establecer cuáles fueron las pretensiones que la misma expuso en las audiencias conciliatorias realizadas en el CSC; y, c) dejar constancia de todas las actuaciones generadas y no plasmadas en las actas de audiencia conciliatorias celebradas en el CSC, situaciones que no son el objeto del presente procedimiento, sino la existencia de una negativa por parte de la proveedora en devolver el dinero cuya devolución reclama la consumidora en el ejercicio de su derecho de desistimiento.

En consecuencia, el testimonio del señor _____ no cumple con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en los artículos 318 y 319 del CPCM, respecto a la pertinencia e idoneidad de la misma; por ello, *debe declararse inadmisibile*.

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 44 letra k) de la LPC, por “*Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento (...)*”.

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la 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 uno 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 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).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

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 44 letra k) de la LPC, por negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó únicamente la fotocopia confrontada de factura N° 120361 emitida por Comercial Portillo, S.A. de C.V. en fecha 23/03/2019 a nombre de la consumidora denunciante —folio 4—, por medio de la cual se acredita el pago de la prima del contrato No. 021-33 por el monto de \$100.00, por la compra de una lavadora *Whirpool* 18KG 8MWTW1895F, con garantía por el período de un año, documento que consigna que el monto pendiente a pagar era de \$814.80.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. Previo a emitir la decisión final correspondiente, resulta necesario señalar que, conforme a la doctrina, la naturaleza jurídica del derecho de desistimiento responde a la categoría de los derechos potestativos, entendidos como aquellos que confieren a su titular un poder jurídico, en virtud del cual bien el nacimiento o establecimiento de una relación jurídica, la determinación de su contenido, así como su modificación o rescisión depende únicamente de la voluntad de su titular, siendo su finalidad de la ofrecer al consumidor una vía rápida y eficaz de desvincularse del contrato sin tener que recurrir a los remedios generales, tales como la nulidad o la anulabilidad, y necesariamente a un proceso judicial.¹

De lo anterior, se tiene que el derecho de desistimiento parte de una doble manifestación de voluntad del mismo sujeto y referente al mismo tema: un contrato de consumo, en donde ambas voluntades exteriorizadas, se caracterizan por ser totalmente contradictorias entre sí (en una aceptación del acuerdo y otra posterior, que lo desiste). Este “ejercicio de la facultad de desistimiento se realiza mediante una declaración unilateral de voluntad, de carácter *recepticio*, es decir, *debe ser comunicada directamente al empresario para que éste no solo tenga certeza jurídica acerca de la continuidad del contrato, sino también para que proceda a cumplir con su parte ante el desistimiento ejercido. Con ello, la voluntad debe exteriorizarse mediante mecanismos de comunicación válidos y accesibles para el común de las personas.*”² El resaltado es nuestro.

En ese orden, en cuanto al ejercicio del derecho de desistimiento, si bien la doctrina establece que no se encuentra sujeto a ningún tipo de formalidades para su procedencia, tal *principio de libertad de forma en su ejercicio, trae consigo dos consecuencias directas, primero, que será ilegal cualquier restricción o exigencia que el vendedor haga sobre el tema a los consumidores. Y segundo, que dicha libertad trae aparejada la obligación de acreditación de su ejercicio, es decir, el legislador permite que el consumidor pueda desistir del contrato de la manera en que a él mejor le convenga, siempre y cuando, pueda demostrar que lo ha hecho*”, agregando que tal obligación de acreditación *debemos entenderla en dos sentidos, por un lado, en lo relativo a la carga de la prueba y segundo, en aquello relacionado con los medios probatorios a los que deberá echar mano el consumidor para, en caso de conflicto, acreditar la debida utilización del Derecho de desistimiento del que es titular.*”³ El resaltado es nuestro.

¹ Diéguez Oliva, Rocío (2009). El derecho de desistimiento en el marco común de referencia. Facultad de Derecho. Universidad de Málaga. InDret Revista para el análisis del Derecho.

² Núñez Rodríguez, Erick (2012). El derecho de desistimiento: especial consideración al desistimiento contractual. Facultad de Derecho. Universidad de Salamanca. Tesis doctoral.

³ *Ibidem*. Páginas 268 y 269.

Por lo anterior, en el ejercicio del derecho de desistimiento, se concluye que la carga de la prueba se constituye como un poder que se le otorga a una de las partes de un proceso para que lo ejercite si desea alcanzar algún objetivo dentro del proceso, es decir, una resolución favorable a sus intereses, siendo su fin último, el de tutelar un interés jurídico propio de quien la ostenta.

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por la señora

es la descrita en el artículo 44 letra k) de la LPC por “*Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento (...)*”, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, existe la certeza de la **relación contractual** existente entre la consumidora y la proveedora Comercial Portillo, S.A. de C.V., por medio de la fotocopia de la **factura** de compra N° 120361 de la lavadora 18KG 8MWTW1895F, con garantía por el período de un año, así como del **monto pagado en concepto de prima** del contrato No. 021-33 por el monto de \$100.00.

Ahora bien, tal como se estableció en el **romano IV** de la presente resolución, para tener por acreditada la infracción atribuida a la proveedora denunciada, también se debe analizar que la consumidora ha desistido de la contratación y la negativa del proveedor —de forma expresa o tácita— a entregar a la consumidora la cantidad de dinero correspondiente; en ese orden, en el presente procedimiento no constan los elementos probatorios que acrediten la configuración de todos los elementos de la infracción al artículo 44 letra k) de la LPC, como es el caso, del documento a través del cual la consumidora **comunicó de manera fehaciente a la proveedora su intención de desistir** de la compra de la lavadora objeto de reclamo por la cual pagó \$100.00 en concepto de prima, para que la proveedora tuviera conocimiento absoluto del deseo de la consumidora y con ello, tener por extinta la relación contractual, exteriorización de la voluntad, que trae como consecuencia la configuración del otro elemento de la infracción atribuida, es decir, **la negativa de la proveedora a entregar la cantidad de dinero** objeto de reclamo.

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 Comercial Portillo, S.A. de C.V. cometió la infracción atribuida, ya que en el presente procedimiento no fue posible acreditar, más allá de la relación contractual y del pago del monto de \$100.00 como parte del precio de la lavadora objeto de reclamo, el efectivo ejercicio del derecho de desistimiento por parte de la consumidora y la consecuente negativa de la proveedora denunciada a realizar el reintegro del dinero objeto de reclamo.

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 44 letra k) de la LPC por “*Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento (...)*”, estima procedente absolver a Comercial Portillo, S.A. de C.V. por el 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.

X. 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; 13, 44 letra k), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora Comercial Portillo, S.A. de C.V. a través de su apoderado, el licenciado _____ de fecha 09/04/2021 de folio 72.
- b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra k) de la LPC por “*Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento (...)*”.
- c) *Absuélvase* a la proveedora Comercial Portillo, S.A. de C.V. por la infracción establecida en el 44 letra k) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por la señora _____
- 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

CM/ym

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

Secretario del Tribunal Sancionador