

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 "b", "T" y "24" de la LAIP

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 25/10/2022 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 399-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Rocío de los Ángeles Robles Perla		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>La consumidora expuso en su denuncia que: <i>"canceló para recibir un tratamiento de paquete reductivo de \$640 (51 sesiones tal como se detallan en el recibo) y le emitieron el comprobante de pago 1284 del cual ya tomó 3 sesiones. Ha notificado a la empresa que por motivos de fuerza mayor ya no podrá continuar con el tratamiento y que solicita reintegro de lo que canceló, pero le indican que solo le pueden devolver el 50% y le van a descontar las 3 sesiones ya tomadas; sin embargo, no está de acuerdo con tal respuesta, ya que el cobro no es proporcional al servicio que efectivamente han prestado"</i>. En ese sentido, el CSC conforme al artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor — en adelante LPC—, remitió el expediente por segunda incomparecencia no justificada de la proveedora en audiencia conciliatoria, recibándose en este Tribunal en fecha 10/03/2020.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>La consumidora solicitó <i>"el reintegro de lo cancelado y que el proveedor se cobre las tres sesiones que efectivamente ha utilizado, lo cual no sobrepasa el 50% que ellos le han indicado que van a retener. Art. 17 literal i) y 44 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor"</i>.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 33 a 35—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: <i>"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: "(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)"</i> en relación al artículo 18 letra m) de la misma ley, que dispone: <i>"Queda prohibido a todo proveedor: Cobrar por servicios no prestados, salvo en el caso de los cobros mínimos de acceso a los servicios públicos"</i>.</p>			
<p>Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones de los proveedores que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos, motivo por el cual, el artículo 18 letra m) de la LPC establece, en específico, como práctica abusiva el cobro por servicios no prestados, y señala como excepción el caso de los cobros mínimos de acceso a los servicios públicos.</p>			
<p>La prohibición a que hace referencia el artículo antes mencionado se fundamenta en el derecho de los consumidores establecido en el artículo 4 letra b) de la LPC, el cual establece: <i>"b) Ser protegido de</i></p>			

cobros por bienes no entregados o servicios no prestados”; lo anterior implica que, a pesar de que no se pueda acreditar la entrega del bien adquirido o la prestación del servicio contratado por el consumidor, el cobro si se hizo efectivo.

Por ello, en caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora Rocío de los Ángeles Robles Perla pues en resolución de fs. 33 a 35 se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada en fecha 09/02/2022 según consta en acta (fs. 36); asimismo, se le notificó a la proveedora denunciada la resolución de fecha 22/08/2022 —fs. 39— en la cual se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días, la cual fue notificada en fecha 31/08/2022 —fs. 40—; sin embargo, no hubo pronunciamiento de la proveedora en ninguna de las referidas etapas. Es así, 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

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 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 ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC.

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

1. Fotocopia de contrato de prestación de servicios, celebrado entre la proveedora y la consumidora (fs. 3).
2. Fotocopia de hoja de especificaciones del tratamiento de paquete reductivo, a nombre de la señora , por un monto de \$640.00 (fs. 4).
3. Fotocopia de recibo de caja número 1284, de fecha 20/09/2019, a nombre de la señora por la cantidad de \$640.00 (fs. 5).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, la consumidora denunciante expuso que canceló para recibir un tratamiento de paquete reductivo de \$640 (51 sesiones tal como se detallan en el recibo) y le emitieron el comprobante de pago 1284 del cual ya tomó 3 sesiones. Ha notificado a la empresa que por motivos de fuerza mayor ya no podrá continuar con el tratamiento y que solicita reintegro de lo que canceló, pero le indican que solo le pueden devolver el 50% y le van a descontar las 3 sesiones ya tomadas; sin embargo, no está de acuerdo con tal respuesta, ya que el cobro no es proporcional al servicio que efectivamente han prestado.

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por la señora la descrita en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra m) de la LPC que dispone: “*Queda prohibido a todo proveedor: Cobrar por servicios no prestados, salvo en el caso de los cobros mínimos de acceso a los servicios públicos*”, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierte que:

- En la documentación presentada por la señora [redacted] no aparece quien es la persona natural o jurídica propietaria del establecimiento [redacted]; sin embargo, en el expediente con referencia 129-2021 que se tramita en este Tribunal, se advierte que la señora Rocío de los Ángeles Robles Perla es la propietaria de dicho establecimiento, tal como consta en la factura número 00570, agregada a dicho expediente administrativo; razón por la cual, queda establecida la relación de consumo entre la consumidora [redacted] y la proveedora Rocío de los Ángeles Robles Perla.
- Que efectivamente tal como consta en la fotocopia de hoja de especificaciones del tratamiento de paquete reductivo, la consumidora contrató con la proveedora 51 sesiones, por un monto de \$640.00.
- De conformidad a lo estipulado en la **Cláusula OCTAVA** del contrato de prestación de servicios, se establece que: *"(...) cuando EL CLIENTE decide por cualquier motivo personal, suspender el tratamiento y solicita la devolución del dinero, tendrá que notificar por escrito a LA CLINICA su motivo y en este caso se descontará el tratamiento tomado hasta el momento y del saldo solamente se devolverá el 50% reservándose LA CLINICA el otro 50% por desistimiento del tratamiento (sic)"*.
- La señora [redacted], manifestó en su denuncia que notificó a la empresa que por motivos de fuerza mayor ya no podía continuar con el tratamiento y solicitó el reintegro de lo que canceló, pero le indicaron que solo le podían devolver el 50% y le descontarían las 3 sesiones ya tomadas.

En congruencia con lo anterior, puede afirmarse que en el presente procedimiento, se ha acreditado que la proveedora denunciada contaba con respaldo contractual para devolver solamente el 50% del monto cancelado, pues así se encuentra estipulado en la cláusula OCTAVA del contrato de prestación de servicios, la cual establece que en caso que el cliente decida suspender el tratamiento por cualquier motivo personal, se descontará el tratamiento tomado hasta el momento y del saldo solamente se devolverá el 50%; por lo que, no se determinó la realización de cobros por servicios no prestados en los términos planteados.

C. Al respecto, este Tribunal hace las siguientes consideraciones:

El Código Civil en su Art. 1416, dispone: "Todo contrato legalmente celebrado, es obligatorio para los contratantes, y sólo cesan sus efectos entre las partes por consentimiento mutuo de éstas o por causas legales". Así, debe entenderse que una vez pactado el servicio de tratamientos reductivos, las partes deben, por regla general, cumplir con las prestaciones convenidas. En este caso particular, para poder cumplir con la prestación, el proveedor necesita que la consumidora realice ciertos actos, como el de presentarse a su establecimiento y disponerse para recibir los tratamientos reductivos contratados.

Consiguientemente, no está en mora la proveedora cuando toma las medidas para cumplir con la prestación, pero la consumidora injustificadamente no se presenta en las fechas y lugar previstos, o como sucedió en el presente caso, después de haber tomado 3 sesiones la consumidora decidió ya no continuar con el tratamiento. Por el contrario, estaría en mora la consumidora, pues no realiza los actos necesarios para que la proveedora pueda cumplir su obligación.

De la misma manera, de la denuncia y de la prueba presentada por la consumidora, no se desprenden indicios, que existan razones o acciones de la proveedora que le hayan impedido o dificultado a la consumidora presentarse al establecimiento de ésta a recibir los tratamientos contratados. Más bien, la misma denuncia permite entrever que la resistencia de la consumidora a recibir la prestación se ha debido a una conducta ajena a una posible negligencia o malicia de la proveedora.

Además, no puede considerarse que a la consumidora le asista el derecho a desistir con amplia libertad del contrato celebrado, con el consiguiente reembolso de las cantidades que haya pagado, puesto que de tal contratación a la consumidora le resultó un derecho contractual que puede considerarse perfecto: el de presentarse a recibir los tratamientos reductivos contratados (habiéndose presentado a tomar 3 sesiones), que le ha sido concedido por el hecho que la proveedora también ha recibido un pago y por el cual ha iniciado una serie de actividades tendientes a poder incluir entre sus clientes a la denunciante y prestarle los servicios en su establecimiento.

Y es que, no puede considerarse que todo contrato pueda simplemente ser desistido por los consumidores con entera libertad y en el momento que lo deseen. Lo contrario equivaldría a admitir que los contratos no son fuentes de obligaciones para ambas partes, convirtiéndose, en casos como éste, en actos jurídicos que únicamente atraen derechos para el consumidor, más no obligaciones, sin olvidar la inseguridad que provocaría para el régimen legal de contrataciones comerciales que una parte no sepa, habiendo tomado todas las medidas y molestias necesarias para cumplir con la prestación, si ésta será rechazada por el consumidor una vez iniciada la prestación de los servicios contratados, debiendo reembolsar lo pagado con la pérdida de oportunidad de negocio y la carga de gastos administrativamente incurridos.

Así las cosas, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, se acredita que la proveedora Rocío de los Ángeles Robles Perla no cometió la infracción atribuida relativa a *Cobrar por servicios no prestados, salvo en el caso de los cobros mínimos de acceso a los servicios públicos*; por tanto, no se configuran los elementos de dicha infracción, siendo procedente *absolver* a la misma en relación a la infracción contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC.

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; 18 letra m), 44 letra e), 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) *Absuélvase* a la proveedora Rocío de los Ángeles Robles Perla de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra m), ambos de la LPC por “*Cobrar por servicios no prestados, salvo en el caso de los cobros mínimos de acceso a los servicios públicos*”, con base a lo establecido en los literales B. y C. del romano VII. de la presente resolución, y de conformidad a las disposiciones legales antes citadas.
- b) *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 Zelazca Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OG/MIP

Secretario del Tribunal Sancionador