 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 10/03/2023 Hora: 9:50 Lugar: San Salvador.	Referencia: 216-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	BELEZZA DE EL SALVADOR, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 15/07/2019, la consumidora interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>“Contrató originalmente un curso de cosmetología del cual ha cancelado la última cuota en el mes de julio de 2019, incluyendo el examen final por la cantidad de \$146.50, pero es el caso que una vez iniciado el curso tuvo conocimiento que la proveedora iniciaría también un curso de ACRILISMO en el cual decidió inscribirse aproximadamente en noviembre del año 2018, cancelando las siguientes cantidades: \$125.00 por el curso INTERMEDIO, \$137.00 por el curso AVANZADO, y \$150.00 por el Master, decidiendo priorizar el curso de ACRILISMO antes de terminar el curso de COSMETOLOGÍA; sin embargo, los cursos de ACRILISMO se vieron afectados por la inestabilidad provocada por los constantes cambios de maestros, situación con la que manifestó no estar de acuerdo, solicitando la devolución del dinero de forma proporcional siendo consciente de haber hecho uso parcial de los cursos; la proveedora por su parte manifestó que le haría la devolución contra factura, por lo que le devolvieron la cantidad de \$110.50 haciéndole firmar un documento de recibido, pero para su sorpresa, la persona que le atendió puso en la mesa del mostrador todos los productos o materiales que servirían para concluir el curso de COSMETOLOGÍA, no siendo esa la solicitud de la consumidora”.</i></p> <p>El día 15/07/2019 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 (fs. 3-5). Posteriormente, en fecha 27/09/2019 —fs. 9—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias.</p> <p>El 09/10/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 15/10/2019 —fs. 17—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que se llevó a cabo la audiencia de conciliación, dando como resultado la suspensión de la audiencia conciliatoria por solicitud de las partes, fijando como nueva fecha de realización de la misma el día 04/11/2019, tal como consta a fs. 22. Posteriormente, en fecha 04/11/2019 se hizo constar en acta de resultado de conciliación, la suspensión de la audiencia de conciliación por incomparecencia de la parte proveedora -fs. 23-. El 22/11/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 29/11/2019 -fs. 31-, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hizo constar que la misma fue suspendida</p>			

por incomparecencia de la parte proveedora -fs. 32-; remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 04/02/2020.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó: *“que se proceda con la devolución de dinero por la cantidad de \$346.50 en concepto de los servicios cancelados y no devengados, incluido el costo del examen final de cosmetología el cual no ha realizado”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 35 y 36), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

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: *“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*.

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 la proveedora* al no entregar el bien o prestar los servicios en los términos contratados por la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

1. 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:

(i) En fecha 06/07/2022 —fs. 40— se recibió escrito firmado por el licenciado

en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora BELE'ZZA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., mediante el cual evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerce su derecho de defensa, manifestando que *se realizó audiencia conciliatoria, en la cual se presentó pruebas que la denunciante se graduó de un curso de Cosmetología, y que su representada otorgó el diploma correspondiente. Que no existe infracción alguna cometida por su representada, pues la denunciante obtuvo sus certificados por los cursos que canceló, y obtuvo los materiales para las prácticas pactados en el contrato de enseñanza.*

2. Con relación a los argumentos vertidos en el literal (i) y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados en el romano **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.**

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, 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 art. 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 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.*

2. Constan en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Fotocopia de la factura número 003181 de fecha ilegible, a nombre de la señora _____ por la cantidad de \$100.00 y otra cantidad ilegible, en concepto de pago de diplomado y folleto, que se encuentra a folio 6 del expediente administrativo.

b) Fotocopia de la factura número 2713 de fecha 04/01/2019, a nombre de la señora _____, por la cantidad de \$125.00 en concepto de pago de un curso Acrílico Intermedio, que se encuentra a folio 7 del expediente administrativo.

c) Fotocopia de la factura número 2911 de fecha 13/01/2019, a nombre de la señora _____, por la cantidad de \$187.00 en concepto de pago de un curso Avanzado Acrílico y un curso Master Acrílico, que se encuentra a folio 8 del expediente administrativo.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

I. A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

i) la *relación contractual* existente entre la consumidora y la proveedora BELLE'ZZA DE EL SALVADOR, S.A. de C.V., por medio de las fotocopias de las facturas número 003181, 2713 y 2911 de fechas 04/01/2019 y 13/01/2019, a nombre de la señora _____ que se encuentran de folios 6 a 8 del expediente administrativo, en las que constan los pagos realizados por la referida señora, a favor de BELLE'ZZA DE EL SALVADOR, S.A. de C.V., en concepto de pago de diplomado y folleto, un curso Acrílico Intermedio, un curso Avanzado Acrílico y un curso Master Acrílico.

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

De lo manifestado por la consumidora en su denuncia y de las facturas agregadas al expediente, se tienen como hechos comprobados que la consumidora contrató con la proveedora unos cursos de Cosmetología y de Acrilismo, mencionando la consumidora que los cursos de Acrilismo se vieron afectados por la inestabilidad provocada por los constantes cambios de maestros; situación con la que manifestó no estar de acuerdo, solicitando la devolución de dinero de forma proporcional, ya que es consciente de haber hecho uso parcial de los cursos.

Ahora bien, se advierte que las únicas pruebas que constan agregadas al expediente administrativo son las facturas de folios 6 a 8, mediante las cuales únicamente se comprueban los pagos realizados por la señora _____ a favor de BELLE'ZZA DE EL SALVADOR, S.A. de C.V., en concepto de pago de diplomado y folleto, un curso Acrílico Intermedio, un curso Avanzado Acrílico y un curso Master Acrílico, no habiéndose comprobado por otro medio probatorio la inestabilidad provocada por los constantes cambios de maestros en los cursos de Acrilismo, alegados por la consumidora. Por consiguiente, lo afirmado por la parte consumidora sobre este punto no ha sido lo suficientemente claro ni comprobado en el presente procedimiento.

Aunado a lo anterior, la proveedora tampoco ha comprobado dentro del procedimiento las afirmaciones realizadas en su escrito de defensa, en el sentido que la denunciante obtuvo sus certificados por los cursos que canceló, y obtuvo los materiales para las prácticas pactados en el contrato de enseñanza. Y es que, la proveedora debió haber demostrado mediante algún elemento probatorio, que entregó los diplomas o

certificados de los cursos contratados por la consumidora, así como los materiales necesarios para las prácticas de los mismos, situación que no hizo.

En ese sentido, ninguna de las partes ha sido capaz de comprobar los extremos de la denuncia, particularmente en lo que concierne a la inestabilidad provocada por los constantes cambios de maestros en los cursos de Acrilismo, alegados por la consumidora, así como tampoco las afirmaciones realizadas por la proveedora, en el sentido que se hayan entregado los certificados de los cursos contratados, y los materiales necesarios para la práctica de los mismos; razón por la cual, es importante reparar que, en el presente caso, no se cuenta con un medio de prueba que sustente el hecho denunciado y atribuido a la presunta infractora; y, que si bien se han presentado las fotocopias de facturas número 003181, 2713 y 2911, éstas solo permiten comprobar la relación contractual.

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 inculcado 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.

Como en reiteradas resoluciones ha expuesto este Tribunal, el ejercicio de la potestad sancionatoria requiere de elementos que establezcan o denoten la concurrencia de una infracción tipificada en la normativa aplicable, a fin de desvirtuar la presunción de inocencia del presunto infractor con una prueba de cargo fehaciente.

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 43 letra e) de la LPC, por *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, estima procedente *absolver* a BELLE'ZZA DE EL SALVADOR, S.A. de C.V. 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.

IX. DECISIÓN

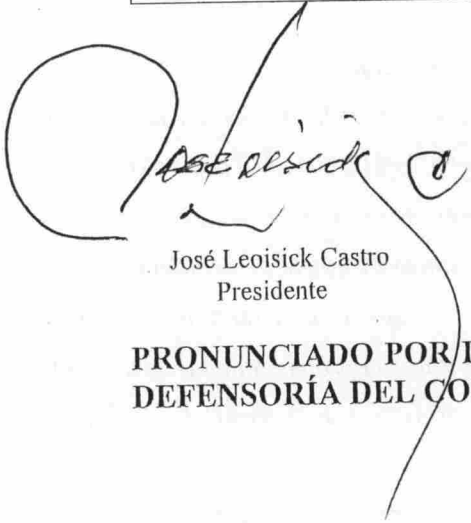
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 4 letras e) e i), 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:


a) *Absuélvase* a la proveedora BELLE'ZZA DE EL SALVADOR, S.A. de C.V. 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


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	

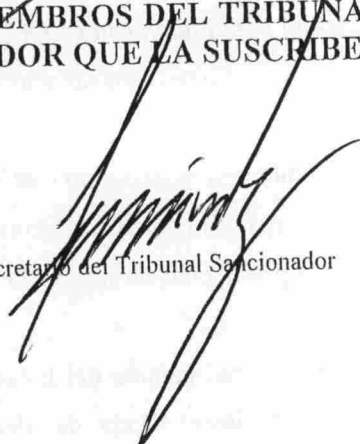

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya 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