	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 27/07/23 Hora: 10:45 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1110-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora Denunciada:	María Graciela Jarquín Contreras		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 12/05/20, la consumidora interpuso su denuncia —folio 1—, en la cual expuso firmó una promesa de venta por un vehículo Marca Kia Modelo Soul, color gris año 2013, por la cantidad de \$3,524.00 dólares. Expone que el vehículo, a la fecha de interposición de su denuncia, se encontraba en aduana en calidad de <i>abandono</i> porque no han pagado los impuestos, además el vehículo venía con una ventana abajo y ya está inundado por la lluvia y desea que le respondan por esos daños, por negligencia de la denunciada. Finalmente, manifiesta que posiblemente lo trasladen a aduana San Bartolo para una nueva subasta.</p> <p>En razón de lo anterior, se siguió todas las diligencias de los medios alternos de solución de conflictos en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, notificando a la proveedora la denuncia interpuesta y posteriormente las citaciones a las audiencias conciliatorias, a las cuales la denunciada no asistió reiteradamente, sin causa justificada, y conforme al artículo 112 inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por la consumidora en su denuncia y se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las diez horas con cuarenta y un minutos del día 02/05/23 (fs. 21 y 22).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p><i>“De conformidad a la Ley de Protección al Consumidor y con base a los artículos 4 literal e) 43 literal e), la parte consumidora pide que la proveedora le entregue el vehículo en buenas condiciones de uso a la brevedad posible” (sic).</i></p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 21 y 22—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: <i>“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes (...) en los términos contratados”.</i></p>			

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) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: "**No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados**" (resaltado es nuestro). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de bienes, según se establece en el artículo 4 letra e. de la ley en mención: "**Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente**" (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de bienes está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si la supuesta infractora, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el producto*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* en la entrega de los bienes, según 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, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e 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 María Graciela Jarquín Contreras, pues en resolución de folios 21 y 22, se le concedió el plazo de cinco 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 26/05/23 (fs.25), sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas de la proveedora.

Posteriormente se dictó la resolución de apertura a pruebas (f. 26), la cual fue notificada el día 12/07/2023 según consta a folio 28, mediante dicha resolución se le concedió el plazo de ocho días, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma, para que aportara o propusiera la práctica de pruebas pertinentes en el procedimiento de mérito, sin embargo, la proveedora denunciada no intervino en el referido periodo. Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la proveedora denunciada sobre la base de la prueba que consta en el expediente de mérito, por no haberse pronunciado la referida, pese habersele otorgado la oportunidad procedimental para ejercer su defensa.

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”* (resaltados son propios).

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”* (resaltados son propios).

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.

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 por parte de la consumidora:

- a) Fotocopia de documento privado autenticado de Promesa de Venta de Vehículo (fs. 3 y 4), con el que se acredita la relación contractual entre la consumidora y la proveedora en virtud de la importación de un vehículo de determinadas características.
- b) Fotocopia de recibo de fecha 11/02/2020, por la cantidad de \$1,476.00 dólares (f. 5), emitido por “Out Cargo”, con la que se acredita que la consumidora entregó la referida cantidad de dinero a la proveedora para la compra de un vehículo en subasta.
- c) Fotocopia de constancia emitida por el departamento de Matrículas de Empresa del Registro de Comercio del Centro Nacional de Registros (f. 6), con la que se tiene por acreditado que la proveedora señora María Graciela Jarquín Contreras es la titular de la empresa comercial denominada “Out Cargo”, que emitió los recibos de dinero citados en el literal anterior, y que por tanto es la responsable de la presunta comisión de la infracción en análisis en el presente procedimiento administrativo.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por la consumidora, es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes:*

(...) e) *No entregar los bienes (...) en los términos contratados*"; en consecuencia, de los documentos incorporados en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que, en principio existe un vínculo que une a la denunciante con la proveedora, en virtud de una promesa de venta firmada entre las partes, para la compra de un vehículo importado, por el cual la consumidora erogó una cantidad de dinero, específicamente un total de \$3,524.00 dólares (fs. 3 al 5). Establecido lo anterior, es preciso analizar si el bien fue entregado o no, en las condiciones en que la consumidora contrató.

En tal sentido, la consumidora interpuso su denuncia contra la proveedora por la no entrega del vehículo importado en buenas condiciones de uso, ya que el automóvil acordado, se encontraba en aduana en calidad de "abandono" porque no se habían pagado los impuestos. Al cotejar los hechos denunciados con la documentación incorporada al presente expediente, este Tribunal advierte que en el documento privado autenticado de promesa de venta celebrado entre la denunciante y la denunciada (fs. 3 y 4), se estableció, además de las características del vehículo objeto de la contratación, la cantidad de dinero que la consumidora entregó, siendo el total de \$3,524.00 dólares, los cuales eran en concepto de **"PAGO DE VEHÍCULO A SUBASTA, COMISIÓN, TRANSFERENCIA Y FLETE"**. En el mismo documento, además, en la cláusula III se estableció: *"III) Que el Documento Compra Venta será otorgado cuando La Promisora Compradora por común acuerdo con la Promitente Vendedora, hayan culminado con las siguientes condiciones: Que La Promitente Vendedora se responsabiliza del pago del vehículo en subasta, trasladado durante el plazo de CUARENTA Y CINCO HABLES, quedando pendiente el pago de impuestos, Trámite y Manejo Aduanal, los cuales serán pagados por el Promisor Comprador, aclarando que el no pago de Impuestos por La Promisora Compradora cae en calidad de abandono en Aduana y en lo concerniente eso genera parqueo; que también será pagado por La Promisora Compradora (...)"* (los resaltados son propios), es decir, que en la citada promesa de venta se aclaró que la cantidad de dinero entregada por la consumidora a la proveedora al momento de la celebración del referido acto jurídico, no incluía el pago de impuestos, trámite y manejo aduanal, costos que serían cubiertos por la prominente compradora, es decir la consumidora denunciante, posteriormente.

En concordancia con lo anterior, en el expediente consta agregada fotocopia de recibo con fecha 11/02/2020 (f. 5), en donde únicamente se hace relación al abono que realizó la consumidora a la proveedora denunciada, en concepto de "DEPÓSITO FINAL" por la compra de un vehículo de determinadas características, pero en el mismo no se determina que esa cantidad de \$1,476.00 dólares, cubra los costos de impuestos, trámites y manejo aduanal, que la consumidora estaba obligada a pagar según lo pactado en el documento de promesa de venta, de modo que no existe prueba idónea que

acredite que la consumidora ya había cancelado todos los costos aduanales del vehículo, y que habiéndolos pagado a la proveedora, ésta última no haya realizado todas las gestiones necesarias para que el automóvil no cayera en condición de “abandono” en la aduana, es decir, que haber acreditado que ya se habían pagado todos los costos aduanales, era prerequisite para que la proveedora entregara el vehículo en cuestión a la consumidora, y consecuentemente era fundamental para determinar si existía un incumplimiento por parte de la proveedora denunciada.

Es importante aclarar, que el presente caso fue remitido desde el CSC a este Tribunal Sancionador, sobre la base de la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, pues al no haberse presentado la proveedora a las audiencias conciliatorias citadas en aquella dependencia (reiteradamente y sin causa justificada), se dotaba de una presunción legal de certeza lo manifestado por la consumidora en su denuncia. En concordancia con lo anterior, en su denuncia la consumidora expuso que el vehículo objeto de la controversia *“está en aduana en calidad de abandono porque no han pagado los impuestos”*, y en aplicación del artículo 112 inciso 2° de la LPC, de ser cierto ese hecho, la obligación de pagar los impuestos correspondía a la consumidora según lo dispuesto en el documento de promesa de venta, y si bien, hay documentación que acredita que la consumidora entregó cantidades de dinero a la proveedora con fecha posterior a la celebración de la promesa de venta, no consta que haya sido para el pago de dichos impuestos, y consecuentemente no hay, ni siquiera a título indiciario, elementos que permitan atribuir algún tipo de responsabilidad a la proveedora en el caso de mérito.

En conclusión y con fundamento en toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo, así como las disposiciones legales citadas, a juicio de este Tribunal, en el presente caso no consta prueba ni siquiera indiciaria que permita atribuirle a la proveedora una conducta de incumplimiento en la entrega del bien en los términos contratados, por lo que es procedente *absolver* a la proveedora denunciada de la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, en relación al artículo 4 letra e. de la misma ley.

En esta línea argumentativa, la 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*”(resaltados son propios).

Finalmente, sobre la base de la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitadas, en el presente caso no se puede determinar un incumplimiento contractual por parte de la proveedora denunciada, siendo procedente *absolver* a la proveedora señora María Graciela Jarquín Contreras, 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 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. DECISION

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra e), 43 letra e), 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, en relación al artículo 4 letra e. de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por la señora por los motivos expuestos en el romano VII de la presente resolución.
- b) *Absuélvase* a la proveedora María Graciela Jarquín Contreras, por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, en relación a la denuncia presentada por la señora conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal

Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

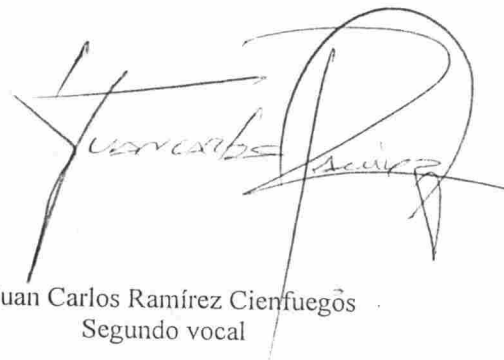
d) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

MSC/MP



Secretario del Tribunal Sancionador