

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 31/07/2023 Hora: 12:06 p. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 1163-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedor denunciado:	Erick Alfredo Landaverde.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 17/07/2019, el señor _____ interpuso su denuncia –fs. 1 a 2 –, en la cual, manifestó lo siguiente: <i>"(...)que el día sábado 13 de julio 2019 compré un adaptador de disco duro en la sucursal Laptops Repuestos luego de haberlo cotizado a través de WhatsApp mediante el cual le comunicaron que la pieza era nueva y al llegar a la tienda se le indico que el producto adquirido contaba con una garantía de 30 días pero es el caso que el día jueves 18 de julio un conocido ing. (ingeniero en sistema impartidor de clases de mantenimiento y reparación de computadoras) instaló con todos los procedimientos requeridos y con el mayor cuidado la pieza, conectó a la fuente de energía y la encendió, cuando la encendió la laptop hecho humo e hizo corto circuito"</i> (sic).</p>			
<p>Según el consumidor, los hechos señalados podían ser constitutivos de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, que establece que es una infracción grave: <i>"El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente"</i>, en relación al artículo 34 de la misma normativa donde se establece que <i>"La garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado"</i>.</p>			
<p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que el denunciado y el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, según consta en acta de resultado de conciliación, por desacuerdo en audiencia conciliatoria (f.38). En razón de lo anterior, y conforme al artículo 143 letra c) de la LPC, se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las diez horas con cuarenta y cuatro minutos del día 02/05/2023 (fs. 41 al 43).</p>			

7
-F
D

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicitó en el CSC que el proveedor: “(...) *proceda a la DEVOLUCIÓN DE DINERO por la cantidad de SESENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA y que se le compense por los inconvenientes generados por la instalación de un producto de mala calidad*” (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de inicio —folios 43 al 44—, se le imputa al proveedor denunciado la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados (...).*”

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 los derechos básicos e irrenunciables que la LPC dispone para todos los consumidores, específicamente el que 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 y que se le realizó una entrega efectiva del objeto de la misma.

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 del proveedor* en la entrega de los bienes, según los términos contratados por el consumidor, 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, garantizando el ejercicio del derecho de defensa del proveedor denunciado, pues en la resolución de inicio del presente procedimiento (fs. 41-43), se le concedió el plazo de cinco días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación, para que presentara o propusiera pruebas, resolución que le fue notificada en fecha 22/05/2023 según consta en acta de f. 44.

Es así, que en fecha 29/05/2023, se recibió en este Tribunal, escrito firmado por Erick Alfredo

Landaverde, en su calidad de proveedor denunciado (fs. 46 a 47); mediante el cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de las diez horas con cuarenta y cuatro minutos del día 02/05/2023, manifestando en síntesis, que el cortocircuito ocurrido en la computadora del consumidor, fue como consecuencia de una mala instalación y/o manipulación del repuesto que compró, ya que las funciones de dicha pieza son complejas y su instalación requiere de experticia técnica, de tal suerte que al no tenerla, la instalación incorrecta puede ocasionar el cortocircuito y “quemar” la pieza.

Además, expone que el repuesto es nuevo y original, proporcionado por el mismo fabricante de la computadora, y que al observar el estado de la pieza en cuestión, cuando el consumidor la llevó al comercio, era evidente que se había realizado una mala instalación de la misma, y por los mismos daños que presentaba, no era posible efectuar un cambio. Manifiesta que se le ofreció el servicio de instalación por un costo adicional, pero que el consumidor rechazó, y consecuentemente no se puede responsabilizar al proveedor por la mala instalación del repuesto. Finalmente, hace mención que en la audiencia conciliatoria celebrada en el CSC, le ofreció al consumidor devolverle una parte de lo pagado, pero que no aceptó.

Señala dirección de correo electrónico para recibir notificaciones y adjunta documentación y dispositivo de almacenamiento electrónico que ofrece como pruebas.

Posteriormente, mediante resolución del día 10/07/2023 se *abrió a pruebas* el procedimiento, por el plazo de ocho días hábiles, dentro del cual los sujetos intervinientes pudieron hacer uso de los medios probatorios que estimaron pertinentes, para aportar o proponer pruebas respectivamente. En fecha 20/07/2023 se recibió escrito firmado por el proveedor, manifestando que considera suficientes los medios probatorios ofertados y agregados en el escrito anteriormente relacionado.

En virtud de los argumentos expuestos por el proveedor denunciado, y que los mismos se encuentran estrechamente relacionados con la prueba documental que consta incorporada al presente expediente, éstos serán desarrollados ampliamente por este Tribunal en los apartados posteriores de 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” (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. En el presente procedimiento administrativo sancionatorio se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Copia de factura número 000151, de fecha 13/07/2019, por medio del cual consta que el consumidor pagó la cantidad de \$60.00 dólares, por una Tarjeta Controladora de disco, puerto USB y Audio marca Asus x555 U, que contaba con 30 días de Garantía (fs. 3).
- b) Impresión de capturas de pantalla de intercambio de mensajería, por medio del cual el consumidor informa al proveedor el percance ocurrido con el repuesto adquirido (fs. 50-51).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor, 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, así como de lo manifestado por los intervinientes, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que, en principio existe un vínculo que une al denunciante con el proveedor, en virtud de que se adquirió un repuesto para computadora (Tarjeta Controladora de disco, puerto USB y Audio marca Asus x555 U), por el cual, el consumidor pagó la cantidad de \$60.00 dólares (f. 3).

Así también, del dicho de ambos intervinientes —el consumidor en su denuncia (f. 1), y el proveedor en su escrito (fs. 46 y 47)—, se observa que coinciden respecto que el repuesto no funcionó correctamente, ya que al instalarlo ocurrió un cortocircuito que dañó la pieza y la computadora en la que se pretendía incorporar, así como el hecho que no fue el proveedor ni nadie del personal a su cargo quién realizó la instalación, sino que fue el consumidor por sus medios quien realizó el procedimiento de instalación del repuesto en la computadora. Todo ello, este Tribunal lo tiene por acreditado, conforme a lo dispuesto en el artículo 314 numeral 1° del CPCM: *“No requieren ser probados: 1° Los hechos admitidos o estipulados por las partes”*.

En línea con lo anterior, también se ha verificado que el consumidor dio aviso al proveedor, que él instaló la pieza pero que la misma no funcionó correctamente, esto de la impresión de capturas de pantalla de mensajes de texto entre el consumidor y el denunciado (fs. 50 al 51), pues se verifica de las mismas, que el número de teléfono del que recibió los mensajes el proveedor, es el mismo número que consta en acta de recepción de denuncia, que el consumidor proporcionó como número de contacto (f. 1).

Concluye entonces este Tribunal, que de la prueba incorporada al expediente, no es posible determinar con plena certeza, si el repuesto vendido por el proveedor era defectuoso, pues la manipulación del mismo para su respectiva instalación no fue a cargo del denunciado, sino aparentemente de un tercero que el consumidor eligió y del que no se tiene por acreditada en el presente expediente, su debida experticia para tal tarea. Consecuentemente no es posible establecer si el resultado (cortocircuito del equipo en el que fue instalado el repuesto), es a causa del estado de la pieza que el proveedor vendió o de la instalación indebida que pudo haber realizado la persona a la que acudió el consumidor (o él mismo, incluso), ya que tampoco el denunciante aportó más prueba, como pudo ser un peritaje técnico que determinara la causal del cortocircuito, y la respectiva acreditación de la persona que realizó la instalación.

B. Es así, que en virtud del análisis antes expuesto, y con fundamento en la valoración de toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, y las disposiciones legales aplicables, este Tribunal Sancionador tiene por acreditado, que el bien fue entregado, pero que no siendo posible deducir técnica o indiciariamente responsabilidad al denunciado por el cortocircuito ocurrido en el equipo que se instaló el repuesto objeto de la controversia, es procedente *absolver* al proveedor denunciado de la supuesta comisión de la infracción atribuida.

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).

Es menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitadas, no se puede determinar un incumplimiento por parte del proveedor denunciado, siendo procedente *absolver* al proveedor Erick Alfredo Landaverde, por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por el señor _____ 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 1° del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por el proveedor denunciado (fs. 56).
- b) *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 el señor _____, por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* al proveedor Erick Alfredo Landaverde, 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 el señor conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.

d) *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.

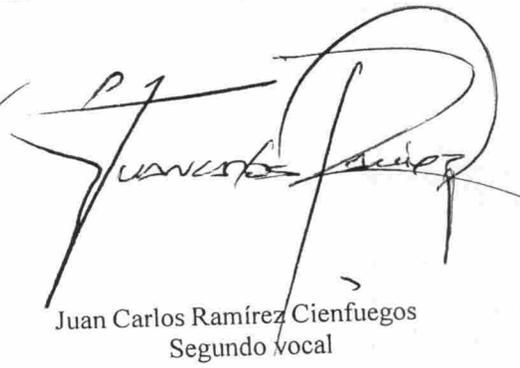
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



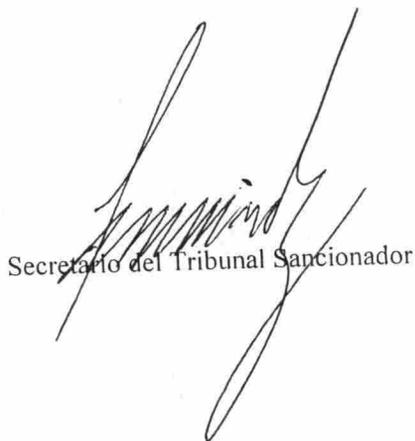
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

LM/MP



Secretario del Tribunal Sancionador