	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 10/10/2023. Hora: 13:43 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1165- 2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	COMPUSAL CONSULTORES, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>La consumidora interpuso su denuncia el día 26/05/2021 –folio 1–, en la cual en síntesis expuso, el supuesto incumplimiento de contrato de parte de la proveedora denunciada, ya que contrató la realización del proyecto denominado “<i>Sistema Integrado para Automatización en Producción, Inventario y Control de Gestión Comercial (Ruta y POS)</i>”, por la cantidad total de \$31,216.00 dólares. Es el caso que, dicho sistema presentó fallas, las cuales fueron del conocimiento de la proveedora, ante lo cual brindó respuesta el día 08/01/2020, realizando una acción sin permiso de la consumidora consistente en sustituir el sistema inicialmente instalado. Para el día 14/04/2021, apareció en los equipos informáticos un mensaje el cual notificaba que el software no estaba registrado y tenía que comprarse a empresa estadounidense, perdiendo información financiera de la empresa consumidora.</p> <p>El día 07/07/2021 se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada por medio de 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. 38 al 41), ante lo cual, la denunciada en fecha 12/07/2021 se pronunció sobre el mismo (44 al 67) informando a la consumidora en síntesis que, no envían propuesta de solución puesto que el contrato se cumplió y que el mismo ya no está vigente.</p> <p>Posteriormente, la consumidora ratificó su denuncia (fs. 71) y solicitó la programación de audiencia conciliatoria, notificando a la proveedora en fecha 26/07/2021 (fs. 76) de la audiencia de conciliación programada para el día 10/08/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (84), se hizo constar la falta de acuerdo entre las partes.</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 a este Tribunal por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria, recibándose en esta sede el día 17/08/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
La pretensión de la consumidora es: “ <i>Cambio del producto o servicio, cumplimiento de la oferta, devolución del dinero, reparación del bien. Todo lo anterior en base a los artículos 24, 43 literal e), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos</i> ”.			

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de auto de inicio (fs. 87 y 88), 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: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”.

Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), se tiene que, 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***”, (el resaltado es nuestro). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: “*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. **Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda***” (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de servicios 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 servicio*, 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 prestación de los servicios, según los términos contratados por la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 de la LPC, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

I. 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:

En fecha 03/02/2023 la proveedora denunciada evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio y ejerció su derecho de defensa, mostrándose parte por medio de escrito presentado por su apoderado general judicial (fs. 91 al 94), contestando en sentido negativo la audiencia conferida en resolución de inicio y agregando poder otorgado en su favor con el que acredita la personería con que actúa y copias de las declaraciones de renta del ejercicio fiscal de los años 2020 y 2021 (fs. 97 al 104). El apoderado, realizó una sucinta reseña de las actuaciones acaecidas en el mismo, además,

se refirió a los hechos denunciados y alegó lo siguiente: a) Solicitó se declaré la prescripción extintiva de la acción en el presente proceso, por haber transcurrido el plazo de ley, para lo cual desarrolló cómputo del mismo. b) El apoderado de la proveedora denunciada, señaló que la relación comercial entre la denunciante y su mandante se enmarca en dos proyectos distintos. c) Asimismo, el apoderado apuntó que el monto supuestamente reclamado por la denunciante es improcedente, pues a su criterio basta ver el anexo del contrato y comprobantes de crédito fiscal cancelados por la consumidora y que constan agregados en este expediente para cuantificar el monto; finalmente señaló lugar y medio técnico para recibir notificaciones.

En resolución de folios 105 se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, dentro del cual ambos sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, resolución que fue notificada a la proveedora, en fecha 28/08/2023, y posteriormente en fecha 07/09/2023 la proveedora ejerció su derecho de defensa, por medio de escrito y anexos (fs. 126 al 129). En segundo término se refirió a que con el ánimo de reforzar los argumentos vertidos en la contestación de la denuncia, exhibirá el desfile probatorio y los extremos procesales que se pretende probar con el aporte a realizar, asimismo delimitó las etapas contractuales realizadas entre la demandante y su representada, en: (i) La contratación de los servicios se realizó en virtud que la denunciante ganó un premio a la innovación tecnológica, razón por la cual recibió fondos del Ministerio de Economía y Fondeprou, de lo cual adjunta copia del contrato y finiquitos de finalización y recepción a satisfacción del mismo, con lo que pretende demostrar que su cliente, únicamente prestó servicios sobre estos aspectos. Además, ofreció, la declaración del gerente responsable del seguimiento de la contratación, aspecto sobre el que se abordará con mayor detalle en el romano VI VALORACION DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS. (ii) Sobre la segunda contratación, sobre la cual la denunciante sostiene como incumplimiento contractual, manifestó que al respecto solo existen correos de intención y/o propuesta de alcances y costos del mismo lo cual nunca se llevó a cabo, en razón de no haber recibido contraprestación económica.

Por otra parte, reiteró que a su criterio es indispensable analizar el plazo de prescripción de la infracción. Seguidamente la denunciada ofreció la prueba documental que se encuentra anexada en este expediente de fs. 130 al 156.

7 II. Debido a que el apoderado de la proveedora denunciada alegó la prescripción extintiva de la acción, resulta indispensable que este Tribunal se pronuncie al respecto para poder proseguir con la sustanciación del presente procedimiento. Con ese objetivo, a continuación, se desglosa grosso modo los puntos principales que conforman el argumento de prescripción opuesto por el licenciado

[REDACTED], en representación de la sociedad COMPUSAL CONSULTORES, S.A. DE C.V.:

En primer lugar, el referido profesional consideró que, en fecha 20/01/2023, su representada fue notificada de la resolución que resolvía iniciar al procedimiento sancionador contra su mandante, por la supuesta infracción al artículo 43 letra e) de la LPC. Así mismo hizo referencia a que en la denuncia se expresa que el contrato fue firmado el día 01/02/2019, por lo que, tomando dicha fecha para el inicio del plazo de la prescripción, ya transcurrieron los 3 años. Seguidamente puntualizó, que el contrato finalizó en fecha 11/12/2019, por lo que, si se toma la mencionada fecha para el inicio del plazo de la prescripción, de igual manera ya transcurrieron los 3 años.

Más adelante, el licenciado [REDACTED] argumentó que, la denunciante expresó en la interposición de la denuncia hoy en análisis, que el sistema presentó fallas, las cuales fueron del conocimiento de la proveedora, ante lo cual se brindó respuesta el día 08/01/2020, por lo cual si se toma la referida fecha para el inicio del plazo de prescripción, de igual manera ya transcurrieron los 3 años.

A. Cronología de los acontecimientos relevantes en el procedimiento.

En el presente caso, este Tribunal identificó los acontecimientos relevantes del caso:

- 1) La denuncia fue interpuesta por la consumidora en fecha 26/05/2021 (fs. 1 y 2).
- 2) El supuesto incumplimiento de contrato tuvo lugar en fecha 25/01/2021, lo cual es corroborado mediante pronunciamiento de la proveedora denunciada en etapa de avenimiento, específicamente en constancia de soporte a requerimientos solicitados (fs. 44 al 46).
- 3) La resolución de inicio al procedimiento se pronunció el día 06/01/2023 y se notificó en las oficinas de la proveedora en fecha 20/01/2023, según resolución y acta (fs. 87-88 y 89).

B. Sobre la prescripción de la acción de consumo.

Por otra parte, respecto del señalamiento de prescripción efectuado por la proveedora COMPUSAL CONSULTORES, S.A. DE C.V., por medio de su apoderado general judicial, el licenciado [REDACTED], este Tribunal efectúa el cómputo de plazo de conformidad a lo señalado en la LPC.

En tal sentido, el supuesto incumplimiento de contrato ocurrió el 25/01/2021, según lo expuso la consumidora en la interposición de la denuncia (fs. 1 y 2).

Por otra parte, el artículo 107 de la LPC que regula el plazo de prescripción de la acción de consumo y sancionatoria, fue reformado y tal modificación entró en vigor en fecha 07/08/2018, estipulándose entonces que: *“Las acciones para interponer denuncias por las infracciones a la presente ley, prescribirán en el plazo de tres años, contados desde que se haya incurrido en la supuesta infracción. El plazo de prescripción se suspenderá por la denuncia del consumidor presentada ante la Defensoría del Consumidor, o mediante la notificación efectuada al proveedor*

por la Defensoría, sobre hallazgos de posibles infracciones o incumplimientos a la ley. Las sanciones impuestas por dichas infracciones prescribirán en el término de cinco años contados desde que hubiere quedado firme la respectiva sentencia”, a partir de los extremos antes planteados, tenemos que, a la fecha de notificación de la resolución que ordenó el inicio de este procedimiento, desde el acaecimiento de los hechos, transcurrieron 1 año con 11 meses y 25 días de los hechos que suscitaron la interposición de la denuncia.

Como consecuencia de lo anterior, este Tribunal advierte que el calculo desarrollado por el apoderado de la proveedora denunciada es erróneo, puesto que el plazo máximo señalado por la LPC vigente al momento de los hechos es de 3 años, y que, tanto a la fecha de ordenarse el inicio del procedimiento administrativo, como a la de su respectiva notificación, tal plazo no se había completado, circunstancia por la cual este Tribunal se encuentra facultado legalmente para la sustanciación del presente procedimiento, y se declara *sin lugar* la prescripción en los términos alegados por el apoderado de la proveedora denunciada.

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 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”**.

7 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, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

B. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cual este Tribunal valorará únicamente la pertinente, consistente en:

- i. Copia simple de Contrato de Servicio para Automatización en Producción, Inventario y Control de Gestión Comercial (Ruta y P.O.S). Con dicho documento, queda establecida la relación contractual existente entre la proveedora denunciada y la consumidora, consistente en la prestación de servicios de asesoría por parte de la denunciada para implantar operativa y funcionalmente la solución en equipos de cómputo de la consumidora, con el objeto de automatizar los procesos de Administración Contable y Financiera, por el precio de \$26,666.00 dólares (fs. 24 al 26, 46 vuelto al 49, 114 al 117, 130 al 133).
- ii. Copias simples de comprobantes de crédito fiscal número 0061, 0062, 0022, 0023, 0056, y 0057 emitidos por la proveedora denunciada a nombre de la sociedad **TECNOLOGIA Y SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y FISCALIA S. DE RL**, con tales documentos quedó establecido los pagos realizados por el contrato objeto del presente procedimiento (fs. 27, 28, 33, 34 y 118 al 125).
- iii. Copia simple de Actas de Satisfacción, emitidas por la representante legal de la sociedad **TECNOLOGIA Y SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y FISCALIA S. DE RL**, de fechas 24/06/2019 y 30/10/2019, en las cuales consta que se dan por aceptados los alcances y funcionalidades para la "Automatización, y Control de Gestión Comercial, Sistema Punto de Venta (P.O.S), Capacitación y Automatización de Procesos, Interfaz de Comunicación entre Sistemas", del proyecto "Sistema Integrado para Automatización en Producción, Inventario y Control de Gestión Comercial (Ruta y P.O.S)." (fs. 65 vuelto al 67 y 153 al 155).
- iv. Copia simple de correo electrónico de fecha 08/01/2020, emitido por la proveedora a la consumidora, notificando hoja que contenía ruta de los pasos iniciales a la implementación del Sistema *SAGE 50 QUANTUM ACCOUNTING 2012*, con tal documento se acredita

nueva propuesta de relación contractual realizada por COMPUSAL CONSULTORES, S.A. DE C.V., a la consumidora (fs. 139 al 141).

- v. Copias simples de correos electrónicos intercambiados por las partes, en fechas 04/09/2020 y 05/09/2020, en los cuales se evidencia únicamente negociación e informe de avance de la nueva propuesta realizada por la proveedora denunciada, así como el costo de inversión de la misma, siendo este un valor total de \$12,627.75 dólares (fs. 142 al 152).
- vi. Certificación de auditoría contable realizada a la proveedora COMPUSAL CONSULTORES, S.A. DE C.V., del total de ventas efectuadas a la sociedad [redacted], con tal documento se cuantifica que el pago realizado por el contrato en merito, fue por un valor total de \$22,630.52 dólares (fs. 156).

C. Asimismo, en fecha 07/09/2023 se recibió escrito firmado por el licenciado

[redacted] (fs. 108 y 109), quien actúa en calidad de apoderado general judicial y administrativo con cláusula especial de la sociedad consumidora, la cual comprueba a través de copia certificada de dicho poder otorgado a su favor (fs. 110 al 113), mediante el cual contesta audiencia conferida en resolución de fs. 105, agregando prueba, consistente en:

- Copia certificada de créditos fiscales con número, 0022, 0023, 0056, 0057, 0061 y 0062, con lo que pretende probar los pagos realizados a la proveedora denunciada.
- Copia de contrato de servicio para automatización en producción, inventario y control de gestión comercial, suscrito con la proveedora denunciada, con lo que pretende probar que en la cláusula decima del mismo se pactó que se podrá suspender la prestación del servicio cuando estén pendientes de pago una o más cuotas, de lo cual su representada cumplió con todos los pagos, sin obtener respuesta ante las fallas presentadas.
- De conformidad al artículo 97 inciso segundo de la LPC, artículo 109 de la LPA, artículo 375 del CPCM, se designe perito para realización de prueba en los equipos en donde se encuentran instalados los programas, en las oficinas ubicadas en [redacted], Sensuntepeque, departamento de Cabañas, a efecto de comprobar los hechos aludidos en la denuncia, y por ser la prueba idónea en el presente caso.

Finalmente señaló medio técnico para recibir notificaciones.

D. En lo que concierne a las pruebas testimonial y pericial ofrecidas por las partes, este Tribunal analizará la admisibilidad de las mismas de conformidad a las disposiciones establecidas en el CPCM, por remisión del artículo 106 de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA–.

Así, 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 imbuída 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.

En el presente caso, con la prueba testimonial ofrecida por la denunciada, la proveedora pretende probar: lo establecido en los términos contractuales y la ejecución de los mismos. Por su parte, con la prueba pericial ofrecida por la denunciante, pretende probar los hechos aludidos en la denuncia interpuesta.

Ahora bien, es importante mencionar que el análisis de las pruebas ofertadas debe de hacerse en conjunto con los demás medios probatorios, incluso para determinar su admisibilidad.

En ese orden, respecto del hecho que la proveedora denunciada pretende probar con la deposición del testigo ofertado, se advierte que ello se encuentra acreditado por medio del contrato para automatización en producción, inventario y control de gestión comercial (ruta y P.O.S), así como en impresiones de correos electrónicos. Por otro lado, respecto de los hechos que la consumidora pretende acreditar con la prueba pericial solicitada, se advierte que ello no es posible acreditarlo debido al tiempo transcurrido desde que se celebró y ejecutó el contrato en análisis hasta la fecha.

En consecuencia, tanto el testimonio del gerente responsable del proyecto, así como la prueba pericial propuestas por las partes no cumplen con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en los artículos 318 y 319 del CPCM, respecto a la idoneidad de las mismas; por ello, deben declararse inadmisibles.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, este Tribunal determina que en el presente procedimiento se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) La **relación contractual** existente entre la consumidora [REDACTED], y la proveedora COMPUSAL CONSULTORES, S.A. DE C.V., mediante copia simple de contrato de Servicio para Automatización en Producción, Inventario y Control de Gestión Comercial (Ruta y P.O.S) (fs. 24 al 26, 46 vuelto al 49, 114 al 117, 130 al 133).

2) Asimismo se estableció mediante los comprobantes de crédito fiscal número 0061, 0062, 0022, 0023, 0056, y 0057 (fs. 27, 28, 33, 34 y 118 al 125) los pagos realizados por la consumidora [REDACTED], en concepto de la contratación objeto del presente procedimiento, resultando un valor total de \$22,630.52 dólares.

3) También se estableció mediante “Actas de Satisfacción” (fs. 65 vuelto al 67 y 153 al 155), que la consumidora tuvo por aceptados los alcances y funcionalidades del proyecto “*Sistema Integrado para Automatización en Producción, Inventario y Control de Gestión Comercial (Ruta y P.O.S)*”.

4) De igual forma quedó establecido por medio de correos electrónicos adjuntos (fs. 139 al 152), existencia de una nueva propuesta de proyecto a implementar por parte de la denunciada, con nombre “*SAGE 50 QUANTUM ACCOUNTING 2012*”, por el valor de \$12,627.75 dólares. Cabe mencionar, respecto a la referida propuesta consta en este expediente únicamente oferta realizada por la proveedora denunciada, no así comprobante de aceptación o contratación en virtud de la misma.

B. No obstante lo anterior, fuera de la afirmación consignada en la denuncia, no se probó en el procedimiento los atributos específicos que eran requeridos por la consumidora respecto del supuesto incumplimiento de contrato por la implementación del proyecto “*Sistema Integrado para Automatización en Producción, Inventario y Control de Gestión Comercial (Ruta y P.O.S)*”, tampoco se comprobó más allá de la relación de los hechos efectuada por la consumidora.

En conclusión, luego de valorar la prueba incorporada y los hechos establecidos por las partes, este Tribunal concluye que resulta imposible determinar el contenido del presunto incumplimiento contractual de la proveedora denunciada respecto de la infracción imputada a la proveedora, prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC en cuanto a: “*No prestar los servicios en los términos contratados*”, puesto que no constan acreditados y plenamente determinados, los elementos fácticos del servicio entregado que diferían manifiestamente del servicio descrito en el contrato objeto del presente procedimiento.

En otras palabras, del análisis antes expuesto y con fundamento en toda la prueba documental que obra en este expediente, este Tribunal Sancionador determina que en el presente caso no se comprobó un incumplimiento en la prestación del servicio por parte de la proveedora denunciada, pues no ha sido posible determinar el contenido de la misma, ni el incumplimiento atribuido, y es que tratándose de un contrato que es fuente de obligaciones recíprocas para las partes, para reclamar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el contrato en análisis, es indispensable determinar certeramente el contenido de la obligación incumplida.

En concordancia con lo anterior, no es posible atribuirle a la proveedora denunciada una conducta de incumplimiento en la prestación de los servicios contratados, por lo que es procedente *absolver* a la proveedora denunciada de la supuesta comisión de la infracción atribuida, regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, en relación a los artículos 4 letra e) y 24 de la misma ley.

7 En esta línea argumentativa la Sala de lo Contencioso Administrativo — en adelante 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 se han probables, sino que tienen que 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”*** (resaltados son propios).

Como consecuencia del análisis de derecho desarrollado, con fundamento en la valoración de la prueba documental incorporada al expediente y la jurisprudencia citada, este Tribunal concluye que no es posible atribuir a la proveedora COMPUSAL CONSULTORES, S.A. DE C.V., un incumplimiento de los servicios prestados, siendo procedente *absolver* a la proveedora denunciada de la supuesta comisión de la infracción atribuida y regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de los hechos denunciados por la consumidora [REDACTED] 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.

VIII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 24, 43 letra e), 83 letras a) y b), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; artículos 139 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos; y, artículos 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por el licenciado [REDACTED] en calidad de apoderado general judicial y administrativo con cláusula especial de la sociedad [REDACTED], así como la documentación que con el mismo anexo (fs. 108 al 125); y *por contestada la audiencia* conferida en los términos antes relacionados.
- b) *Téngase por recibido* el escrito presentado por el licenciado [REDACTED] en calidad de apoderado general judicial de la sociedad COMPUSAL CONSULTORES, S.A. DE C.V., así como la documentación que con el mismo anexo (fs. 126 al 156); y *por contestada la audiencia* conferida en los términos antes relacionados.

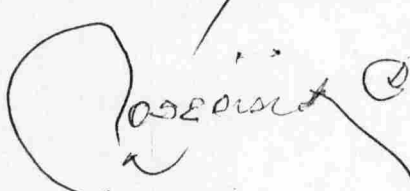
c) *Declárese* sin lugar la prescripción alegada por el apoderado general judicial de la proveedora denunciada, por las razones expuestas en el romano V de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

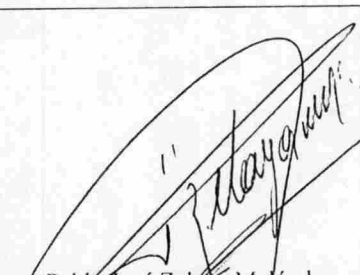
d) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”.

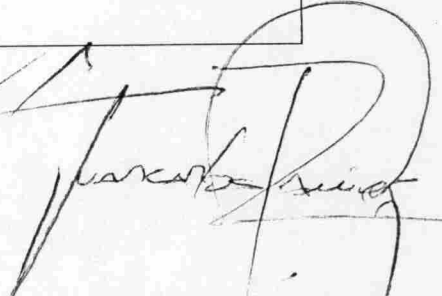
e) *Absuélvase* a la proveedora COMPUSAL CONSULTORES, S.A. DE C.V., de la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, respecto de la denuncia presentada por la sociedad _____, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

f) *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.

g) *Notifíquese.*

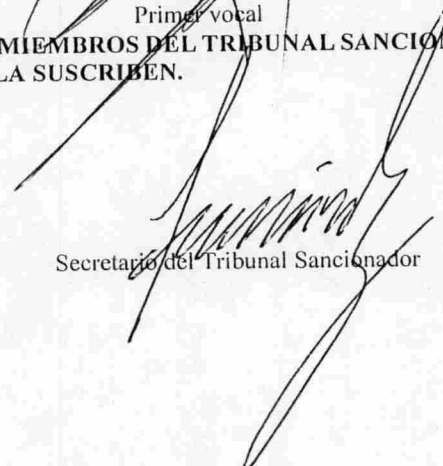

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelazca Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

00/


Secretario del Tribunal Sancionador