 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 30/11/2023 Hora: 10:25 Lugar: San Salvador	Referencia: 424-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	ALPINA LTDA. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 26/01/2022, el señor _____ interpuso su denuncia —fs. 1—, en la cual, manifestó lo siguiente: <i>“Haber comprado al proveedor en fecha 19/01/2022, 4 amortiguadores para su vehículo, dos delanteros y dos traseros, en sucursal Constitución por el precio de \$257.23. Al momento de instalar los amortiguadores en fecha 24/01/2022, no hubo problema con la instalación de los amortiguadores traseros, pero al colocar los delanteros, el izquierdo se quebró en el vástago donde se enrosca, el consumidor dice haber estado presente al momento de la instalación. Reclamo al proveedor el mismo día, al momento de hacer el reclamo, se excusó manifestando que era problema de una mala maniobra del mecánico. En ese momento pregunto cuál era la garantía, le respondieron que era de dos años, por lo que solicité que le respondieran por garantía, le dijeron que se llevarían la pieza a inspección y darían respuesta posteriormente, quedándose con la factura original. Al final después de la insistencia del consumidor sobre el resultado de la inspección y haber solicitado resolución por escrito, le enviaron al correo la resolución en la que le dicen que el problema se genera por mala maniobra al momento de colocarlos con la tenaza. El consumidor le hizo saber que el taller no usa tenaza sino una pistola. En ese momento le dicen que se lo cambiarían, pero en su lugar le envían una nota en la que dice que es por mala instalación por pistola de impacto”</i> (sic).</p> <p>En fecha 26/01/2022, 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. 7-9—. Posteriormente, en fecha 24/02/2022 —fs. 18—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 07/03/2022 (fs. 22) de la audiencia de conciliación programada para el día 14/03/2022. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 23), se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la proveedora, fijando como nueva fecha de realización de la audiencia, el día</p>			

29/03/2022. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 28), se hizo constar que la misma fue suspendida debido a segunda incomparecencia de la proveedora sin causa justificada.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 05/04/2022. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las quince horas del día 02/10/2023 (fs. 31-33).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicitó: *“Que el proveedor le devuelva el dinero pagado por el amortiguador, porque el que le vendió en la fecha de compra, se lo entregó con defectos de fabricación y siendo que los mismos vienen en pares y ante la irresponsabilidad del proveedor, tuvo que comprar un par con otro proveedor para poder usar su vehículo, por lo que pide que se le reciba el que aún no se había tocado, siempre de la parte delantera del vehículo”* (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de inicio —folios 31 al 33—, 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 (...).*

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 y servicios 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, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada, pues en resolución de fs. 31-33 se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para incorporar por escrito sus argumentos de defensa y que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara convenientes, la cual le fue notificada a la sociedad denunciada en fecha 10/10/2023 (f. 34).

Por otra parte, en virtud del auto de apertura a pruebas, se le concedió a los intervinientes el plazo de ocho días hábiles para incorporar por escrito sus argumentos de defensa y que presentaran o propusieran la práctica de pruebas que estimaran convenientes, mediante el acta de fs. 36, se consignó que se realizó notificación del auto que antecede (fs. 37) y habiendo transcurrido el plazo legal para que persona alguna acudiera a este Tribunal a darse por notificado de la misma en representación de la referida sociedad, se tiene por efectuada la notificación respectiva, de conformidad a los artículos 98 número 6 de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA— y 177 del Código Procesal Civil y Mercantil —en lo sucesivo CPCM—.

Habiéndose seguido el procedimiento consignado en el artículo 145 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora ALPINA LTDA. DE C.V., pues en resoluciones de fs. 31-33 y 36 se le concedió el plazo de diez y ocho días hábiles, respectivamente, contados a partir del siguiente al de la notificación de dichas resoluciones, para que presentara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente; sin embargo, la referida proveedora no hizo uso de su derecho de defensa ni presentó prueba alguna a su favor.

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 administrativo sancionatorio se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Fotocopia de factura número 210710, de fecha 19/01/2022, emitida por la proveedora, por medio del cual consta que el consumidor pagó la cantidad de \$257.23 dólares, por 2 amortiguadores traseros RH/LH y 2 amortiguadores delanteros RH/LH (fs. 4).
- b) Fotocopias de formularios para informe de reclamos con código No. 3055, de fecha 24/01/2022, emitidos por la proveedora, en donde se detallan los informes del departamento de importación y las observaciones sobre el bien objeto del reclamo, por medio del cual se establece que no aplica la devolución del dinero, ni el cambio de producto (fs. 5, 6 y 15).
- c) Impresión de captura de pantalla de correo electrónico, emitido por la proveedora al CSC, por medio del cual la proveedora establece que no aplica garantía debido a la mala instalación de los amortiguadores en el taller donde se realizó (fs. 11).
- d) Fotocopia de impresión de fotografía de la tuerca, por medio del cual se compara la tuerca objeto de reclamo y una nueva, verificando que, es evidente el daño ocasionado al momento de la instalación de la misma (fs. 14 y 16).

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 o prestar los servicios 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 la proveedora, en virtud de que se adquirieron 2 amortiguadores traseros RH/LH y 2 amortiguadores delanteros RH/LH, por los cuales, el consumidor pagó la cantidad de \$257.23 dólares (f. 4).

Así también, del dicho de ambos intervinientes –el consumidor en su denuncia (f. 1), y la proveedora por medio del correo electrónico enviado al CSC (fs. 11)–, se observa que coinciden respecto que el repuesto no funcionó correctamente, ya que al instalarlo, el amortiguador izquierdo se quebró en el vástago en donde se enrosca, observándose un desgaste excesivo en la parte superior de la rosca, así como el hecho que no fue la proveedora ni nadie del personal a su cargo quién realizó la instalación, sino que fue el consumidor que contrato a un taller tercero para realizar dicha instalación. 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*”.

De igual manera por medio de los formularios para informes de reclamos, se tiene por acreditado que la proveedora realizó un diagnóstico a la pieza, y que en ambas las observaciones fueron que la punta del vástago estaba quebrada con la tuerca sujeta a la punta, además, de establecer que independientemente cual fuese la herramienta que el taller utilizó al momento de realizar la instalación, esta fue manipulada de manera incorrecta, concluyendo que, sí existió un proceso de mala instalación de los amortiguadores al vehículo del consumidor.

Concluye entonces este Tribunal, que, de la prueba incorporada al expediente, no es posible determinar con plena certeza, si el repuesto vendido por la proveedora 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 acreditado en el presente expediente, su debida experticia para tal tarea. Consecuentemente no es posible establecer si el resultado, es a causa del estado de la pieza que la proveedora vendió o de la instalación indebida que pudo haber realizado la persona a la que acudió el consumidor, ya que no consta 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 la instalación del amortiguador objeto de la controversia, es procedente *absolver* a la proveedora denunciada 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 de la proveedora denunciada, siendo procedente *absolver* a la proveedora ALPINA LTDA. DE C.V., 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 [redacted] 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 1° del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

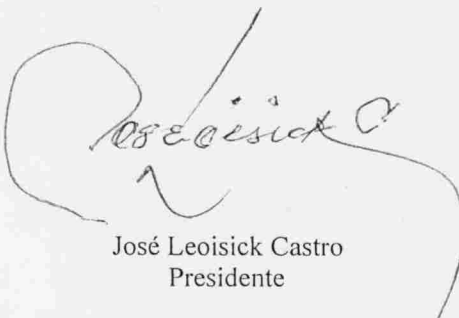
- a) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *“No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*, en relación al artículo 4 letra e). de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada

por el señor [redacted], por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.

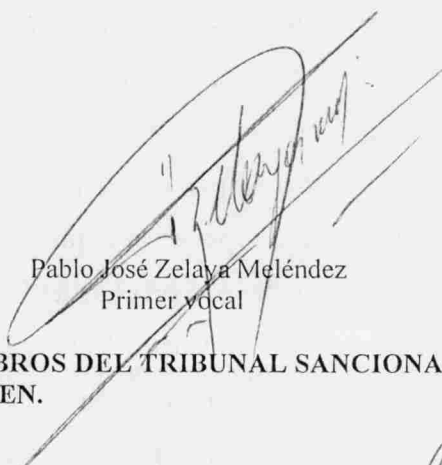
b) *Absuélvase* a la proveedora ALPINA LTDA. DE C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación a la denuncia presentada por el señor [redacted] conforme 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



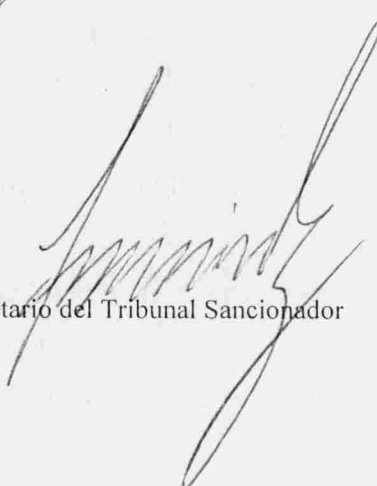
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

FJ/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador