

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 17/01/2024 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 682-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Bryan Alexander Peña Rivas.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 09/11/2020, la consumidora interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>“reclama la falta de información e incumplimiento de oferta. Es el caso que pagó por un servicio de cambio en la transmisión por la cantidad de \$450.00 dólares, de los cuales no recibió comprobante alguno no obstante haberlo solicitado reiteradamente. Señala que la reparación efectuada contaba con una garantía de seis meses, pero resultó que apenas a los tres días de entregado el vehículo, este presentó nuevamente los mismos problemas por los que había sido llevado, por lo que el proveedor recibió nuevamente el vehículo devolviéndolo el día 20/03/2020, pero inmediatamente observó que el estado del vehículo no era el ofrecido antes de realizar el trabajo, por lo que acordaron las partes que el vehículo sería revisado nuevamente cuando se reaperturara la actividad económica nacional después de cierre obligatorio por COVID, teniendo el vehículo nuevamente por un período de quince días más, siendo que al momento de retirarlo nuevamente los inconvenientes persistieron, aun cuando esta vez le fue exigido el pago de sesenta dólares adicionales a lo que ya había cancelado en concepto de otro repuesto para la transmisión (situación que debió haberse considerado desde el principio), con lo que no está de acuerdo por lo que se presenta a interponer el reclamo correspondiente, considerando los múltiples inconvenientes que ha tenido con el proveedor, incluyendo la falta de información, la pérdida de confianza y otros inconvenientes”</i> (sic).</p> <p>En fecha 09/11/2020, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó al denunciado, 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 a 11—. Posteriormente, en fecha 13/12/2020 —fs. 12—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando al proveedor en fecha 21/01/2021 (fs. 18) de la audiencia de conciliación programada para el día 05/02/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 19), se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la parte proveedora; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciendo la sesión para el día 07/04/2021, notificando al proveedor en fecha 25/03/2021 (fs. 23);</p>			

sin embargo, la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora, tal como consta en el acta de suspensión de audiencia de conciliación de fs. 24.

En ese sentido, la Gerencia de Atención Descentralizada de la Defensoría del Consumidor —en adelante GAD—, conforme al artículo 112 inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, presumió legalmente como cierto lo manifestado por la consumidora en su denuncia y remitió el expediente, a este Tribunal, que posteriormente emitió la resolución de inicio del presente procedimiento administrativo sancionador en fecha 29/03/2023.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó *“que se proceda con la devolución del dinero pagado por un servicio que no resolvió los inconvenientes reclamados, y se compense por los inconvenientes generados”*.

### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 27 a 28), 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 (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)”*.

La LPC prevé 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 propio). 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”* (resaltados son propios), 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 y que el servicio sea prestado conforme a esos términos.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, 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 del proveedor* 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 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

#### V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

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 del proveedor, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

(i) En fechas 03/05/2023 y 29/11/2023 —fs. 31 y 51— se recibieron escritos firmados por los licenciados \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_, en su calidad de apoderados generales judiciales del señor Bryan Alexander Peña Rivas, mediante el primero evacúan la audiencia conferida en resolución de inicio y ejercen su derecho de defensa manifestando que la consumidora en ningún momento identifica en su versión fáctica a su mandante, ni tampoco individualiza un vehículo objeto de un supuesto acuerdo de servicio de reparación con aquel, siendo que el único documento que existe en el expediente que vincula directamente al señor Peña Rivas, es una factura emitida por la compra de un repuesto por el precio de \$60.00 dólares, más no por la prestación de un servicio de cambio de transmisión.

Por otra parte, agregaron que si no constan en el presente caso los elementos necesarios para tener por probado el cometimiento de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC a cargo de su mandante, en perjuicio de la señora \_\_\_\_\_, entonces, no es posible sancionar al primero, entendiéndose que la presunción de inocencia que opera a favor del señor Bryan Alexander Peña Rivas, en virtud del artículo 12 de la Constitución y 139 numeral 4 de la Ley de Procedimientos Administrativos -LPA-, no ha podido ser desvirtuada.

Finalmente, señalaron que de esta manera, este Tribunal no puede tener por probados los hechos expuestos por la consumidora, por la simple aplicación de la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC, la cual, se insiste, admite prueba en contrario, no solo en los hechos denunciados, sino también, sobre la procedencia de tal presunción, al no haber ocurrido dos convocatorias legalmente realizadas a su mandante para una audiencia de conciliación, ni displicencia de su parte. En conclusión, y a juicio de los apoderados, se está en presencia de una conducta que, además de no ser imputable a su mandante, es atípica por no existir indicios ni pruebas válidas sobre cada uno de los elementos objetivos y subjetivos del tipo infractor que se le atribuye al señor Bryan Alexander Peña Rivas; y en consecuencia ellos consideran que no existe responsabilidad administrativa a cargo de este último, lo cual así se solicita sea declarado por esta digna autoridad.

(ii) En el segundo escrito solicitan se tenga por finalizada la procuración a favor del señor Bryan Alexander Peña Rivas, y que en lo sucesivo, cualquier comunicación respecto del presente procedimiento sea realizada en la dirección y/o medios técnicos correspondientes al proveedor denunciado (f. 51).

2. En virtud que los argumentos esgrimidos por los entonces apoderados del proveedor, en el escrito presentado contestando la audiencia concedida en la resolución de inicio del presente procedimiento, están vinculados a la prueba que consta agregada en el expediente de mérito, serán analizados y desarrollados ampliamente en los apartados posteriores de esta misma resolución.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada 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 propios).

Dicho esto, el art. 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil –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**” (los resaltados son propios).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

2. 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 2° 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.

3. Constan en el presente expediente administrativo únicamente como medios de prueba la fotocopia de la factura número        de fecha 26/08/2020 emitida por el proveedor denunciado (f. 6), con dicha prueba se acredita la relación de consumo existente entre la denunciante y el denunciado únicamente en virtud de la venta de un repuesto (turbina usada) por un monto de \$60.00 dólares, no así la descripción del servicio que constituye el objeto de su reclamo, ni el precio pagado por el mismo.

## 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 (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”; en consecuencia, de los precitados documentos que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa:

La vinculación entre la consumidora y el denunciado, únicamente en virtud de la compra de un repuesto (turbina usada) por la cantidad de \$60.00 dólares, por medio de la fotocopia de la factura número [REDACTED] de fecha 26/08/2020, que se encuentra a folio 6 del expediente administrativo, en la que consta el pago realizado por la señora [REDACTED], a favor del señor Bryan Alexander Peña Rivas, propietario de Taller Autotecnology, en concepto de pago únicamente por el repuesto en mención.

B. Ahora bien, según lo regulado en el artículo 43 letra e) de la LPC, constituye una infracción grave: “*no (...) prestar los servicios en los términos contratados*”; por lo que es preciso determinar en el caso particular, en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte del proveedor* al no prestar los servicios en los términos contratados por la consumidora.

Sin embargo, en el caso de mérito, no se estableció por ningún medio de prueba cuál fue la naturaleza del servicio contratado que se infiere celebraron los intervinientes, pues no consta acreditado documentalmente el contrato celebrado (servicio contratado), ni el pago efectuado (que la consumidora afirma fue por la cantidad de \$450.00 dólares), pues tales hechos únicamente constan en el mero dicho de la denunciante y no se pudieron establecer ni siquiera de forma indiciaria.

En ese sentido, ninguna de las partes ha sido capaz de comprobar los alegatos planteados, particularmente en qué consistía el servicio contratado, en el precio pagado por dicho servicio, y el incumplimiento de las condiciones ofrecidas para el mismo, ya que de la prueba que consta agregada al expediente administrativo no se pueden determinar dichos extremos, así como tampoco se cuenta con prueba fehaciente para acreditar la comisión de la infracción relativa a “*no prestar los servicios en los términos contratados*”, ya que, como se estableció en párrafos anteriores, la escasa documentación aportada es insuficiente para determinar que el proveedor realizó un servicio de reparación en el vehículo de la consumidora, y que el mismo haya presentado problemas mecánicos posteriores al trabajo efectuado por el proveedor denunciado.

C. Pese a que el presente expediente fue certificado desde la GAD a esta Sede conforme a la presunción legal del artículo 112 inciso segundo de la LPC, en este caso en particular, a juicio de este Tribunal, después de analizar exhaustivamente todo el contenido del expediente administrativo, no existen pruebas que sustenten al menos a título indiciario el dicho de la consumidora respecto del servicio contratado que constituye la parte medular de su pretensión y de la tramitación de la presente controversia.

Ante ello, **si no existe forma de determinar el servicio supuestamente contratado, es imposible analizar las características del mismo y en consecuencia tampoco se puede concluir si existió un incumplimiento o no, en la prestación del mismo**, de tal suerte que la presunción del artículo 112 se vuelve insuficiente e inoperante para el caso en análisis.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: *“La presunción de inocencia es la garantía constitucional que **ampara al 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**”* (los resaltados son propios).

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

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no prestar los*

*servicios en los términos contratados*, estima procedente *absolver* al señor Bryan Alexander Peña Rivas del referido ilícito jurídico, respecto de los hechos denunciados por la señora [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 tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 4 letras e) e i), 112 inciso 2°, 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por los licenciados [REDACTED] y [REDACTED], en su calidad de apoderados generales judiciales del señor Bryan Alexander Peña Rivas, y que consta a fs. 51, mediante el cual solicitan se tenga por finalizada la procuración a favor del señor Bryan Alexander Peña Rivas, y que en lo sucesivo, cualquier comunicación respecto del presente procedimiento sea realizada en la dirección y/o medios técnicos correspondientes al proveedor denunciado. En ese sentido, tome nota la Secretaría de este Tribunal de la finalización de la procuración a favor del proveedor, para efectos de la realización de actos de comunicación.
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación a los artículos 4 letra e) y 24 de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por la señora [REDACTED], por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* al proveedor Bryan Alexander Peña Rivas, por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *no prestar los servicios en los términos contratados*, en relación a la denuncia presentada por la señora [REDACTED], por los motivos expuestos 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.

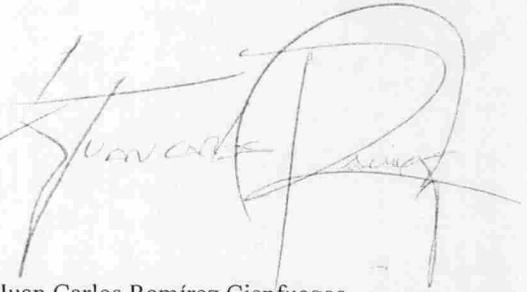
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro  
Presidente



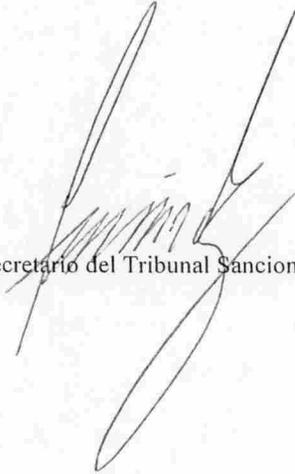
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

OG/MP



Secretario del Tribunal Sancionador