	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 21/03/2024 Hora: 10:42 a. m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1599-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Duralita de Centro América, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 08/07/2021, el señor _____ interpuso su denuncia –f. 1 –, en la cual, manifestó que compró 53 duralitas con garantía para 20 años, según le informó la proveedora. Sin embargo, a menos de un año transcurrido desde la compra, algunas duralitas se encuentran rajadas o agrietadas, por lo que solicitó a la fábrica la sustitución de las mismas, pero a la fecha de interposición de su denuncia, aún no tenía ninguna respuesta por parte de la denunciada.</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 la proveedora denunciada y el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, según consta en acta de resultado de conciliación, por desacuerdo en audiencia conciliatoria (f. 33). 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 dos minutos del día 10/01/2024 (fs. 36 al 38).</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p><i>“El consumidor solicita el cumplimiento de la garantía con base al Art.34 de la Ley de Protección al Consumidor, procediendo al cambio de las duralitas defectuosas” (sic).</i></p>			

Handwritten signature and arrow pointing to the bottom left of the page.

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

Tal como consta en resolución de inicio —folios 36 al 38—, 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 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, tiene su fundamento en 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 de la proveedora denunciada, pues en la resolución de inicio del presente procedimiento (fs. 36-38), se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación, para que presentara o propusiera pruebas, resolución que le fue notificada en fecha 18/01/2024 según consta en acta de f. 41.

Es así, que en fecha 31/01/2024, se recibió en este Tribunal, escrito firmado por la licenciada [REDACTED], manifestando actuar en su calidad de Gerente General de *Duralita* —y de la documentación incorporada se tiene por acreditada su calidad de representante legal de la proveedora denunciada (f. 45)—, (fs. 42 al 64); mediante el cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de las diez horas con cuarenta y dos minutos del día 10/01/2024, manifestando en síntesis,

que al momento en que el cliente compra las láminas, se le hace entrega de un manual de instalación, en donde se encuentra el certificado de garantía, así para el presente caso, explica la representante de la proveedora que dicho documento fue entregado, y explicado al consumidor, haciendo constar en éste, que los pines para asegurar las láminas deben colocarse en la segunda y quinta onda, y que los pines no deben colocarse en medio de las láminas, sino únicamente en los refuerzos de los extremos, por lo que el consumidor incumplió con la correcta colocación de los pines que sujetan la lámina, lo cual se encuentra ilustrado en las fotografías proporcionadas por el consumidor, agrega además información financiera solicitada en resolución de fecha 10/01/2024 (fs. 44 al 49 y 53 al 64).

Posteriormente, mediante resolución del día 05/02/2024 (f. 65), 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 estimaran pertinentes, para aportar o proponer pruebas respectivamente. En fecha 21/02/2024 se recibió escrito firmado por la licenciada \_\_\_\_\_, en donde reitera los argumentos expuestos en sus escritos precedentes, señala medios para recibir notificaciones, autoriza personas que pueden comparecer en relación al presente caso, y por último, anexa documento denominado “*MANUAL DE INSTALACION CERTIFICADO DE GARANTIA LAMINA PERFIL- 7*” (fs. 69 al 71).

En virtud de los argumentos expuestos por la representante legal de la proveedora, 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:

1. Copia de factura número [REDACTED], de fecha 02/07/2020, por medio de la cual consta que el consumidor pagó la cantidad de \$1,120.72 dólares, por 53 láminas “LAMP7” y otros materiales adicionales para su colocación (fs. 3 y 16).
2. Copia de “CERTIFICADO DE GARANTIA”, en donde se establecen los términos y condiciones del producto (f. 4 y 69 al 71).
3. Impresiones de fotografías, en donde se puede observar el daño sufrido en las láminas (fs. 5 al 7, 42, 43, 50 y 51).
4. Impresión de correo electrónico y carta de resolución a reclamo, dónde se explica la mala colocación de las láminas, así mismo se ofrece capacitar a las personas que coloquen nuevamente las láminas, sin costo, además se concluye que la garantía no aplica debido al incumplimiento de lo dispuesto en el “Manual de Instalación/Certificado de Garantía” (fs. 12 al 15).
5. Impresión de captura de pantalla, de fecha 1/7/2021, en donde la proveedora le comunica al señor [REDACTED], que su garantía no es válida y que, debido al análisis de las fotografías se ha determinado una mala colocación de las láminas.

## 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 la proveedora, en virtud que adquirió 53 láminas *Duralita* y materiales para su colocación, por las cuales, el consumidor pagó la cantidad de \$1,120.72 dólares (f. 3 y 16).

Así también, del dicho de ambos intervinientes –el consumidor en su denuncia (f.1), y la proveedora en sus escritos (fs. 42-43, 50-52 y 68)–, se observa que coinciden respecto que las láminas sufrieron daños, y conforme a lo expuesto en el artículo 314 ordinal 1° del CPCM, que estipula entre las excepciones de prueba: “*No requieren ser probados: 1° Los hechos admitidos o estipulados por las partes*”, se tiene por acreditado que la algunas de las láminas que el consumidor compró se rajaron o agrietaron.

En línea con lo anterior, de la documentación agregada a éste expediente, se ha verificado que las láminas adquiridas por el consumidor, no fueron colocadas correctamente, ya que al instalar los pines en la forma incorrecta, éstas sufrieron rajaduras (fs. 5 al 7, 42, 43, 50 y 51). Lo anterior se concluye de cotejar las fotografías incorporadas por el consumidor, así como la proveedora en sus escritos, contra lo dispuesto en el “*Manual de Instalación / Certificado de Garantía / Lamina Perfil-7*”, en donde se detalla con fotografías e indicaciones específicas la forma correcta de instalación de las láminas junto con sus pines, pues en el apartado “*INSTRUCCIONES DE INSTALACION*” se muestra cómo colocar los pines en las láminas: “*4. Coloque tramos en la 2ª y 5ª onda de cada lámina y NUNCA los coloque al centro cuando existe polín de apoyo*” y se acompaña con ilustraciones explicativas (fs. 69 al 71). Entonces, se ha verificado por medio de impresiones de fotografías anexas a este expediente por el consumidor que los pines se han colocado, en la primera, segunda y quinta onda (f.5), además de haber colocado un pin en el tramo de apoyo al centro de la lámina (f. 6), provocando las rajaduras que el consumidor había alegado como supuestos desperfectos.

Resulta pertinente señalar también que en el “*CERTIFICADO DE GARANTIA Términos y Condiciones*” se estipula: “*II. Productos cubiertos (i) Los productos cubiertos por esta garantía serán aquellos productos manufacturados por Duralita, siempre y cuando hayan sido instalados de acuerdo con las recomendaciones del fabricante, por lo que es responsabilidad de El Consumidor contratar una persona que reúna las condiciones y reconocimiento recorrido para la correcta instalación de los productos sin que se invalide la garantía*” (f.69), de ello es importante destacar la importancia en la



instalación de las láminas, pues ésta debe ser realizada por una persona con la experiencia y experticia necesaria, con el objeto de evitar un posible daño en el producto.

Además se determina que la mala instalación de las láminas por parte de personal contratado por el consumidor para ello, es una excluyente de responsabilidad para la proveedora, pues el consumidor asume la responsabilidad de asegurarse que realicen la instalación las personas idóneas para tal tarea, hecho que en el presente expediente no consta acreditado, ya que el consumidor no incorporó prueba que demostrara que la instalación fue realizada por personas capacitadas para ello y que dicha tarea fue de acuerdo a las instrucciones proporcionadas por el fabricante.

**B.** Con lo anteriormente expuesto y la documentación verificada en este expediente, se puede determinar que las personas contratadas por el consumidor para la instalación de las láminas, colocaron los pines de las mismas de forma errónea, no acatando las recomendaciones que fueron entregadas al momento de realizar la compra según “*CERTICADO DE GARANTIA*” firmado por el consumidor (fs. 42 y 50), con esto se demuestra que no fue la proveedora 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.

Concluye entonces este Tribunal, que, de la prueba incorporada al expediente, no es posible determinar con plena certeza, si las láminas vendidas por la proveedora eran defectuosas, pues la manipulación de las mismas para su respectiva instalación no fue a cargo de la proveedora denunciada, 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. Tampoco el denunciante aportó más prueba, como pudo ser un peritaje técnico que determinara la causa de las rajaduras de las láminas, y la respectiva acreditación de la persona que realizó la instalación.

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).

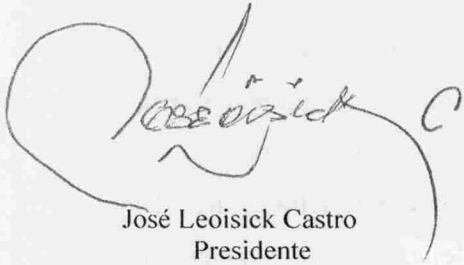
Es menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitadas, en el caso de mérito no se puede determinar un incumplimiento por parte de la proveedora denunciada, siendo procedente *absolver* a la proveedora Duralita de Centro América, S.A. 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 \_\_\_\_\_, razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

#### VIII. DECISION

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

- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por la licenciada \_\_\_\_\_ y la documentación anexa con el mismo (fs. 68 al 71).
- 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* a la proveedora Duralita de Centro América, S.A. 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 (...) 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) *Tómese nota* en la Secretaría de este Tribunal Sancionador de la dirección física y de correo electrónico señalada por la señora \_\_\_\_\_ representante legal de la proveedora denunciada, para recibir actos de comunicación (f. 68).

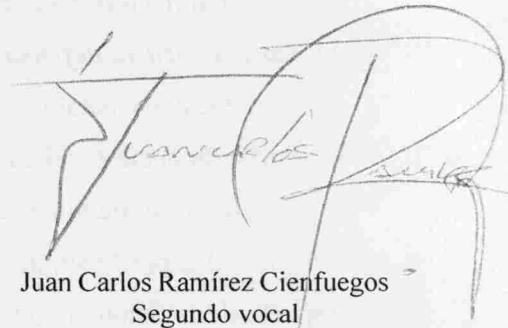
f) Notifíquese.



José Leoisick Castro  
Presidente



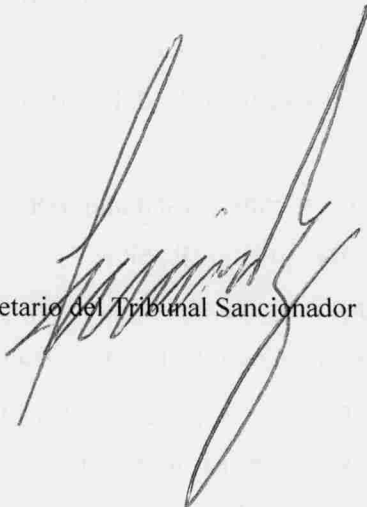
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

MSC/MP



Secretario del Tribunal Sancionador