


Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y 24 de la LAIP

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 02/04/2024 Hora: 13:05 Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 256-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	María Graciela Jarquín Contreras.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 27/01/2021 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso que: <i>"adquirió con el proveedor un vehículo HYUNDAI ACCENT, año 2012, con número de chasis Vin: es el caso que el proveedor le prometió al consumidor que el vehículo arrancaba y caminaba, algo que no es así, ya que el vehículo arranca pero no camina, la caja esta arruinada y repararla tiene un costo de \$930.00 aproximadamente, además según lo prometido el vehículo tenía un kilometraje de 86,000 KM, pero a la hora que se lo entregaron tenía un kilometraje de 198,000 aproximadamente, hace saber que el proveedor no le ha realizado la entrega de la escritura de compraventa, por lo que solicita que la Defensoría del Consumidor le investigue el caso"</i> (sic)</p> <p>En fecha 27/01/2021, 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. 9-13—.</p> <p>Posteriormente, en fecha 24/02/2021 —fs. 14—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 26/02/2021 (fs. 18) de la audiencia de conciliación programada para el día 02/03/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 21), se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la proveedora, fijando como nueva fecha de realización de la audiencia, el día 15/03/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 38), se hizo constar que la misma fue suspendida debido a 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, recibiendo en este Tribunal en fecha 24/03/2021.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			

El consumidor solicitó en el CSC que el proveedor: *"le realice la entrega de la escritura de compraventa, además solicita que el proveedor le reintegre la cantidad de \$930.00 ya que es la cantidad que gastara en reparar la caja del vehículo"* (sic)

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

Tal como consta en resolución de inicio —folios 41 al 42—, 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 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 el artículo 144 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora María Graciela Jarquín Contreras, pues en resolución de inicio de folios 41-42, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus

argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 21/12/2023, según consta a folio 45.

Asimismo, en fecha 18/01/2024 —folio 46— se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento, el cual también fue notificado en fecha 31/01/2024 —folio 48—; sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas por parte de la proveedora, en ninguna de las referidas etapas.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la denunciada con base en la prueba que consta en el expediente de mérito, ya que no compareció a ejercer su derecho de defensa, pese habersele otorgado la oportunidad procedimental para hacerlo.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

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

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el*

*mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”* (resaltados son propios).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

**B.** En el presente procedimiento administrativo sancionatorio se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Fotocopia de documento privado autenticado “*Promesa de Venta de Vehículo*”, suscrito entre el consumidor \_\_\_\_\_ y la proveedora María Graciela Jarquín Contreras en fecha 22/12/2020, por medio del cual se establece la relación contractual existente y se establecen las condiciones generales de contratación (fs. 4 al 6).
- b) Fotocopia de comprobante de abono, de fecha 30/12/2020, en donde se detalla la cantidad que cancelo el consumidor a la proveedora por un monto de \$1,375.00 dólares, en concepto de pago final por la compra de un vehículo HYUNDAI ACCENT, año 2012, color gris, con numero de VIN \_\_\_\_\_ (fs. 7)

#### **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN**

**A.** De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

*i)* la **relación contractual** existente entre el consumidor y la proveedora María Graciela Jarquín Contreras, por medio de la fotocopia del documento privado autenticado promesa de venta de fecha 22/12/2020, a favor del señor \_\_\_\_\_, que se encuentra a folio 4-6 del expediente administrativo, en el que constan todas las condiciones generales del mismo y el precio de \$3,325.00 dólares a cancelar en concepto de pago de vehículo a subasta, comisión, transferencia y flete.

*ii)* El señor \_\_\_\_\_, realizó el pago por la cantidad de \$1,375.00 dólares a la proveedora María Graciela Jarquín Contreras, en concepto de pago final por la compra de un vehículo marca HYUNDAI ACCENT, color gris, año 2012, conforme a lo consignado en el

documento de folios 4-6, monto que fue pagado en fechas 30/12/2020, según comprobantes de abono (fs. 7).

**B.** De lo anterior, este Tribunal verifica que:

De lo manifestado por el consumidor durante sus intervenciones y de la documentación agregada al expediente, se tienen como hechos comprobados que el señor celebró un contrato de promesa de venta con la proveedora María Graciela Jarquín Contreras, por la cantidad de \$3,325.00 dólares, en concepto de pago de vehículo en subasta, comisión, transferencia y flete por el vehículo con características marca HYUNDAI ACCENT, color gris, año 2012, número de chasis vin

Posteriormente el consumidor reclama que el vehículo arrancaba, pero no avanzaba, de igual forma establece que la caja esta arruinada y repararla tiene un costo de \$930.00 dólares aproximadamente, añadió que según lo prometido por la proveedora el vehículo en mención tenía un kilometraje de 86,000 KM, pero a la hora que se lo entregaron tenía un kilometraje de 198,000 KM y fue precisamente eso lo que motivó la interposición de la denuncia y el respectivo inicio del procedimiento sancionatorio. No obstante, de la prueba documental que ha sido incorporada por parte del consumidor, no consta que el vehículo tuviera las fallas antes relacionadas por medio de un diagnóstico realizado al automotor, ni tampoco cotización del costo de reparación de la caja del automóvil. Igualmente, no hay un documento que compruebe que el vehículo tenía el kilometraje que el consumidor menciona al momento de la entrega.

En conclusión y con fundamento en toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, este Tribunal Sancionador tiene por acreditado, que el vehículo HYUNDAI ACCENT objeto del reclamo, fue entregado al consumidor, conforme a las características contratadas, según documento privado autenticado de promesa de venta de vehículo. De igual forma no consta agregado ningún documento que compruebe fehacientemente las condiciones en las que fue entregado el vehículo al consumidor, como, por ejemplo, no se acredita que el vehículo le haya presentado fallas luego de haber sido entregado por parte de la proveedora o que el kilometraje era mayor al prometido por la proveedora. Por consiguiente, lo afirmado por la parte consumidora sobre este punto no ha sido lo suficientemente claro ni comprobado en el presente procedimiento.

**C.** 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 no puede tener por acreditado las fallas que supuestamente presentaba el bien objeto de reclamo como para deducir técnica o indiciariamente responsabilidad a la denunciada, por consiguiente, 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 María Graciela Jarquín Contreras, 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 1° del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

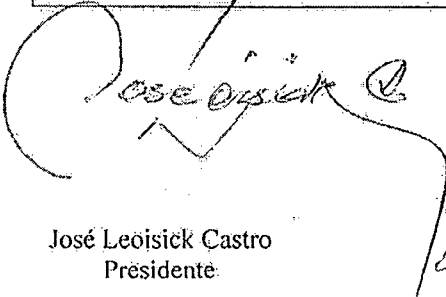
- a) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *“No entregar los bienes (...) en los términos contratados”*, en relación al

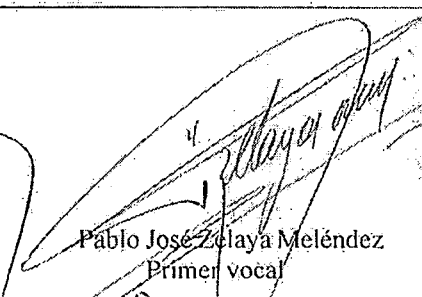
artículo 4 letra e) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor \_\_\_\_\_, por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.

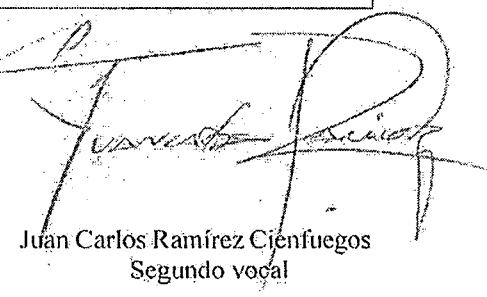
b) *Absuélvase* a la proveedora María Graciela Jarquín Contreras, por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, en relación a la denuncia presentada por el señor \_\_\_\_\_, conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.

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.*

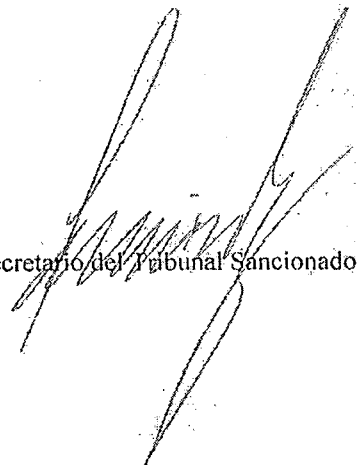
  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
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/MJP

  
Secretario del Tribunal Sancionador

