

"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>TRIBUNAL<br/>SANCIONADOR</b> | Fecha: 10/04/2024<br>Hora: 10:15<br>Lugar: San Salvador. | Referencia:<br>1301-2021 |
| <b>RESOLUCIÓN FINAL</b>   |                                 |  |                          |
| <b>I. INTERVINIENTES</b>  |                                 |  |                          |
| Consumidor denunciante:   |                                 |  |                          |
| Proveedora denunciada:  | OLINS, S.A. de C.V.             |  |                          |
| <b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>  |                                 |  |                          |
| <p>En fecha 01/07/2021 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual manifiesta que: <i>"el día 30 de noviembre del 2020 realizó la compra de un mueble aéreo para cocina, por el cual cancelo \$845 US dólares el cual fue instalado y al revisar el producto verifico que este fue entregado he instalado con rayones en diferentes partes del vinilo, es decir, defectuoso o de mala calidad. En reiteradas ocasiones ha solicitado su reparación, cambio o reintegro de dinero sin obtener una respuesta satisfactoria a su solicitud"</i> (sic).</p> <p>En fecha 09/07/2021, 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. 5-9—.</p> <p>Posteriormente, en fecha 20/07/2021 —fs. 11—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, en fecha 25/08/2021, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 31/08/2021 —fs. 17—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida por incomparecencia injustificada de la parte proveedora —fs. 18—, fijando como nueva fecha de realización de la audiencia, el día 16/09/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 22), se hizo constar que la misma fue suspendida por segunda incomparecencia reiterada por parte de la proveedora sin causa justificada.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 inciso 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 21/09/2021. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las trece horas con cuarenta y tres minutos del día 24/08/2023 (fs. 25-27).</p> |                                 |  |                          |
| <b>III. PRETENSION PARTICULAR</b>   |                                 |  |                          |

El consumidor solicitó: *“el cambio inmediato o la devolución de su dinero por la cantidad de \$845.00 dólares en concepto de compra de un mueble aéreo para cocina al proveedor OLINS, S.A. de C.V., en razón que el producto ha resultado defectuoso. Todo lo anterior de conformidad a lo establecido en los artículos 13-D literal e), 44 literal k), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y Artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”*.

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

A la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC. Respecto de la referida infracción, 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) 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 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 ofreció 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, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de los proveedores* al no entregar el bien o los servicios en los términos contratados por los consumidores, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

#### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

1. 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:

2. En fecha 25/09/2023 —folios 30-32— se recibió escrito y anexos, firmado por el licenciado \_\_\_\_\_, en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora COMERCIAL INDUSTRIAL OLINS, S.A. de C.V., mediante el cual evacuó la audiencia

conferida en resolución de inicio (fs. 25 y 27), manifestando su contestación en sentido negativo, pues alega que su poderdante ha actuado conforme a la ley y como estrategia de defensa argumento la prescripción de la acción administrativo sancionatoria.

3. Mediante resolución de las trece horas con un minuto del día 05/03/2024 (fs. 41-42) se declaró sin lugar el alegato de prescripción, y 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, que fue notificada a la proveedora, en fecha 13/03/2024 (fs. 44).

4. En ese orden, en fecha 18/03/2024 —folios 45-46—, se recibió escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_ en calidad de apoderado general judicial de la proveedora COMERCIAL INDUSTRIAL OLINS, S.A. de C.V., mediante el cual ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas. De igual forma expuso que por medio de su escrito pretende probar la prescripción del procedimiento sancionatorio conforme a los artículos 147, 148 y 149 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

5. Con relación a los argumentos señalados por el apoderado de la proveedora denunciada en cuanto a la prescripción del presente procedimiento administrativo sancionador, es importante advertir que los mismos fueron declarados sin lugar en la resolución de las trece horas con un minuto del 05/03/2024 de apertura a prueba, según el análisis efectuado en dicha resolución.

6. Finalmente, en fecha 20/03/2024, se recibió escrito presentado por el señor \_\_\_\_\_ en calidad de consumidor denunciante, mediante el cual ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada de folios 52 al 66.

#### **VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS**

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 comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados al denunciante.

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”* (los resaltados son nuestros).

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”* (los resaltados son nuestros).

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 caso, 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 Código Procesal Civil y Mercantil —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador según el artículo 167 de la LPC—, 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 sancionatorio se incorporó prueba documental aportada por las partes, de la cual será valorada por este Tribunal únicamente la pertinente, que consiste en:

- a) Fotocopia de recibo No. \_\_\_\_\_, de fecha 30/11/2020, emitida por la proveedora OLINS, S.A. de C.V., en donde se detalla el monto de lo cancelado por el consumidor \_\_\_\_\_, en concepto de compra de mueble aéreo para cocina (fs. 4); cancelando un total de \$845.00 dólares, según dicho documento, por el mueble ahí descrito.
- b) Fotocopia de hoja de resumen de proyecto (cotización) emitida por la proveedora a favor del consumidor \_\_\_\_\_, en donde se establecen las características del bien, la forma de pago, tiempo de entrega, garantía y las observaciones del mismo. (fs. 4 vuelto y 64)
- c) Impresión de captura de pantalla de correo electrónico, emitido por la proveedora al CSC, por medio del cual la proveedora menciona que el mueble que el cliente compró presenta desperfectos en sus puertas (fs. 10)
- d) Fotocopia y original de recepción de instalación No. \_\_\_\_\_, de fecha 01/02/2021, emitida por la proveedora OLINS, S.A. de C.V., en donde se establece que la instalación del mueble se realizó correctamente y en el tiempo acordado (fs. 39).
- e) Fotocopia de impresión de captura de pantalla de WhatsApp de fecha 14/02/2021, donde el consumidor le manifestó a la proveedora que el mueble presentaba rayones (fs. 54-63).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el señor \_\_\_\_\_, es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe como grave la conducta de la proveedora por supuestamente incumplir la obligación de *no entregar los bienes en los términos contratados*, en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que el señor \_\_\_\_\_, negoció la compra de un mueble aéreo para cocina con la proveedora OLINS, S.A. de C.V., cancelando un monto de \$845.00 dólares, lo anterior se ha acreditado mediante la fotocopia de recibo No. \_\_\_\_\_ y hoja de resumen de proyecto emitidas por la denunciada, las cuales se encuentran anexas al expediente como un medio de prueba incorporado por el consumidor al momento de interponer su denuncia (f. 4 y 64).

El consumidor expuso que la proveedora le realizó la instalación del mueble aéreo para cocina y al revisarlo verificó que este tenía rayones en diferentes partes del vinilo, señala que se comunicó con la proveedora en reiteradas ocasiones para la reparación del mueble. Sin embargo, nunca ha obtenido una respuesta satisfactoria a dicha solicitud.

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

De lo manifestado por el consumidor y el apoderado de la proveedora OLINS, S.A. de C.V. durante sus intervenciones y de la documentación agregada al expediente, se tienen como hechos comprobados que el consumidor compró un mueble aéreo para cocina, por la cantidad de \$845.00 dólares, el cual sería entregado en 8 semanas hábiles, con una garantía de 5 años. Que al momento de la entrega e instalación del mueble en fecha 01/02/2021 el consumidor

firmo Hoja de recepción de instalación No. \_\_\_\_\_ donde se establece que el mueble correspondía al diseño solicitado y la fecha convenida, de igual manera señala que el mueble se encontraba con las características y calidad acordada.

Ahora bien, se advierte la discordancia entre la prueba presentada por la proveedora y el consumidor, pues por medio del correo electrónico enviado al CSC (fs. 10), un trabajador de la proveedora señala que el mueble presentaba desperfectos en sus puertas, mientras que en la hoja de recepción de instalación No. \_\_\_\_\_ a fs. 39, el consumidor firmo por satisfecho al momento de la instalación del mueble aéreo para cocina. Por consiguiente, lo afirmado por ambas partes sobre este punto no ha sido lo suficientemente claro ni comprobado en el presente procedimiento.

Concluye entonces este Tribunal, que, de la prueba incorporada al expediente, no es posible determinar con plena certeza, si el mueble aéreo para cocina vendido por la proveedora era defectuoso o si al momento de la instalación sufrió los daños ya mencionados, pues al momento de la entrega de dicho mueble, el consumidor firmo la recepción de instalación, dándose por

satisfecho. Consecuentemente no se comprobó un incumplimiento en la entrega del bien por parte de la proveedora denunciada, pues no ha sido posible determinar el contenido de la misma, ni el incumplimiento atribuido.

Finalmente, 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 entregar los bienes en los términos contratados*", por los hechos denunciados por el señor

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.

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 entregar los bienes en los términos contratados*, estima procedente *absolver* a OLINS, S.A. de C.V., del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra e) 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 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 1° del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE**:

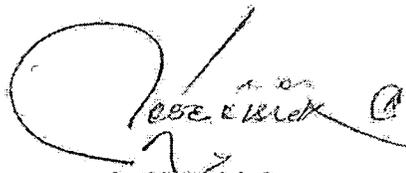
- a) **Desestímese** la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: "*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*", en relación al artículo 4 letra e) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.

b) *Absuélvase* a la proveedora OLINS, 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 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

, 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.

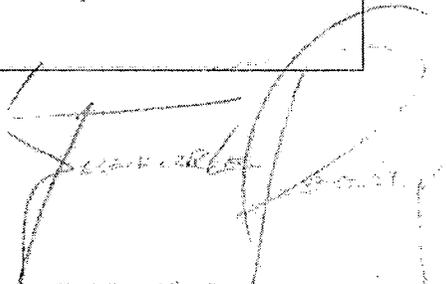
a) *Notifíquese.*



José Leisick Castro  
Presidente



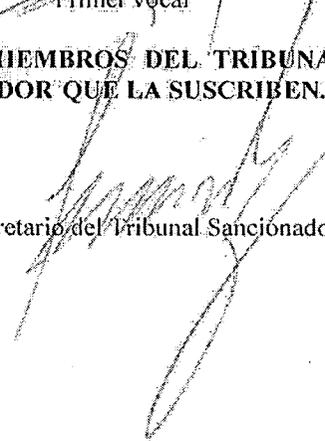
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

FJAMP



Secretario del Tribunal Sancionador