	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 26/04/2024 Hora: 10:32 Lugar: San Salvador.	Referencia: 741-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedor denunciado:	José Salomón Sánchez Montoya		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>En fecha 07/01/2021 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso que: <i>"se acordó la compra de un horno 20 latas americanas, por el precio de \$3,000.00 + IVA, con termómetro de bulbo, ruedas, puertas con vidrio, clavijero en banco, turbina e iluminación, características todas consignadas en orden de trabajo N° 0072 de fecha 20/11/2020, con garantía de 2 años. El proveedor incumplió con la fecha de entrega acordada, era el 30/11/2020, tal como consta en recibo de caja N° habiendo entregado el horno en fecha 03/12/2020, sin cumplir a la fecha de entrega con las características ofertadas en el horno. El horno sería entregado en</i></p> <p style="text-align: center;"><i>San Salvador. El horno fue entregado con diversas fallencias, todas se han reportado, teniendo constancia, pues se informaron al proveedor vía telefónica y WhatsApp. El primer reporte se efectuó el 04/12/2020, ya que se notó que las puertas del horno estaban descuadradas y que además el borde exterior frontal del horno se encontraba con imperfecciones. Otros defectos fueron informados el 05/12/2020, en la cual se reportó que una rejilla no estaba funcional, pues no habían dejado espacio para poder insertar lata con pan y además no habían colocado los pilotos en el horno. El proveedor reconoció las fallas y se comprometió a resolverlas, presentándose el 07/12/2020, sin embargo, posterior a ello el horno siguió presentando fallas. Comenta que el horno fue entregado sin clavijero incorporado, sin rodos y sin los vidrios en las puertas, incumpliendo lo ofertado. El proveedor proporcionó posteriormente un clavijero aparte. Ese mismo 07/12/2020, se reportó una nueva falla, ya que el horno presentaba fuga de calor y las flautas de horno tardaban demasiado en encender y además no lograba la temperatura normal de un horno de ese tipo. El proveedor ofreció solventar el problema, hicieron una reparación, sin embargo, el problema persiste. El proveedor exigió el complemento de pago comprometiéndose a solventar los inconvenientes que presentaba el horno como parte de la garantía. En fecha 07/12/2020 instalaron los rodos pendientes, dejándolos además con imperfecciones a un técnico para su reparación. Luego en fecha 09/12/2020, se reportó que el cable de corriente del horno se había quemado, dado que no se colocó el cableado idóneo para soportar las temperaturas del horno, se comprometieron a cambiar el cable como parte de la garantía, fue necesario cambiar el</i></p>			

cableado interno debido a que no era el adecuado. En fecha 22/12/2020, se reportó una nueva falla con las puertas del horno, dado que cada vez que se utiliza el horno se dilatan y traban las puertas, pues el horno ni sus puertas han sido fabricados con el material adecuado. El proveedor se comprometió a efectuar la reparación como parte de la garantía, hicieron la reparación, pero el horno sigue dando el mismo problema. Luego, en fecha 24/12/2020, cuando el horno ya se sometió a trabajo de cocina, con pan francés y pavos presentó nuevamente una serie de fallas, entre estas que las puertas se trababan, no brinda un calor homogéneo, lo que ocasiona que la comida se queme, sigue generando fuga y pérdida de calor, la turbina se apaga y el horno da choques eléctricos. Se intentó reportar dichas fallas el mismo 24/12/2020 al proveedor, pero no respondieron llamadas. En fecha 26/12/2020 se logró contactar con el proveedor, se reportaron los inconvenientes y se solicitó la devolución del dinero dado ya que el horno sigue fallando. El proveedor se negó a efectuar la devolución del dinero. En fecha 29/12/2020, se recibió llamada por parte de José Salomón Sánchez, dueño de la empresa proveedora, en la cual ratificó que no efectuaría devolución alguna y que lo único que ofrecía era continuar reparando el horno como parte de la garantía, el horno no ha sido entregado de manera funcional conforme a lo contratado”.

En fecha 07/01/2021, 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. 9-13—.

Posteriormente, en fecha 29/01/2021 —fs. 18—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias. Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que el denunciado y el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que el proveedor no se presentó a ninguna de las dos audiencias conciliatorias a las que fue citado (fs. 25 y 32) pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas por el CSC (fs. 24 y 31), sin que el proveedor presentara causa justificada de su incomparecencia.

En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor en su denuncia y se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal en fecha 16/06/2021. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las diez horas con quince minutos del día 19/07/2023 (fs. 35 al 37).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicita que el proveedor haga efectiva la devolución del dinero cancelado por un monto de \$5,085.00 dólares y además se impongan las multas respectivas por las infracciones cometidas. Todo lo anterior en base a los artículos 4 literal e), i) 7 literal f), 13-D numeral c), 33-A, 34, 44 literal k), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y el Artículo 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCION

Al proveedor denunciado 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 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, 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 del proveedor José Salomón Sánchez Montoya, pues en resolución de fs. 35 al 37 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 en fecha 08/08/2023 (fs.39).

2. Posteriormente se dictó la resolución de apertura a pruebas de fs. 40, la cual fue notificada por los mismos medios según consta a fs. 41, mediante dicha resolución se le concedió el plazo de ocho días, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma, que fue notificada al proveedor, en fecha 08/09/2023 (fs. 41).

3. En fecha 19/09/2023 se recibió escrito presentado por el señor en calidad de consumidor denunciante, por medio del cual evacua la resolución de apertura a prueba, además ofrece prueba testimonial y ofertó medios probatorios.

4. En ese orden, se recibió escrito de fecha 25/09/2023 —folios 44-45—, firmado por el licenciado apoderado judicial del señor José Salomón Sánchez Montoya, por medio del cual evacua la resolución de apertura a prueba, además ofrece prueba pericial y ofertó medios probatorios, la cual consta agregada de folios 46 al 52.

5. Mediante resolución de las diez horas con veintidós minutos del día 06/03/2024 (fs. 53-54), se declaró inadmisibles la prueba testimonial y pericial, además se le requirió al proveedor que en un plazo de diez días hábiles a partir del día siguiente de la notificación, presentara en original o fotocopia certificada las ordenes de trabajo No. 0075, 0074, detallando e individualizando las características y los precios de cada uno de los equipos producidos y que presentara fotocopia legible de orden de trabajo No. 0072, que fue notificada al proveedor, en fecha 03/04/2024 (fs. 55).

6. Finalmente, mediante escrito de fecha 16/04/2024 (fs. 57), el referido apoderado del proveedor establece que a su mandante se le hace imposible presentar los documentos solicitados por este tribunal, puesto que dichos documentos siempre estuvieron en el dominio del ex empleado de su mandante, por lo que las fotocopias y originales que se tenían fueron hurtadas, por tal razón no es posible aportar los documentos requeridos.

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 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”** (los 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 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 CPCM —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 el denunciante, de la cual será valorada por este Tribunal únicamente la pertinente, que consiste en:

a) Fotocopia de Comprobante de Crédito Fiscal No. _____ de fecha 07/12/2020, emitido por el proveedor José Salomón Sánchez Montoya, en donde se detalla el monto cancelado por el consumidor, en concepto de compra de Horno Industrial 20 latas con mesa térmica de 5 módulos y fregadero 2 pocetas (fs. 4), por un total de \$5,085.00 dólares.

b) Fotocopia de recibo de caja No. _____, emitido por el proveedor José Salomón Sánchez Montoya, en concepto de anticipo por la fabricación del Horno Industrial 20 latas con mesa térmica de 5 módulos y fregadero 2 pocetas con sus diferentes características, de fecha 20/11/2020 (fs. 6)

Este Tribunal efectuará la valoración de la prueba antes detallada, incorporada al expediente, tomando en cuenta, además, la presunción legal del artículo 112 de la LPC que sustentó la certificación del presente expediente ante esta sede.

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 del proveedor por supuestamente incumplir la obligación de *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, que encuentra su fundamento en el artículo 4 letra e) de la citada ley, que establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: "*Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente*"; 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 fabricación de un Horno Industrial 20 latas con mesa térmica de 5 módulos y fregadero 2 pocetas con el proveedor José Salomón Sánchez Montoya, cancelando un monto de \$5,085.00.00 dólares, lo anterior se ha acreditado mediante la fotocopia de

Comprobante de Crédito Fiscal No. _____ emitida por el proveedor, la cual se encuentra anexa al expediente como un medio de prueba incorporado por el consumidor al momento de interponer su denuncia (fs. 4).

B. Ahora bien, según lo regulado en el artículo 43 letra e) de la LPC, constituye una infracción grave: “*no entregar los bienes o 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 bien o servicio**, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, **la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora** al no entregar el bien o prestar los servicios en los términos contratados por el consumidor.

Sin embargo, en el caso de mérito, no se estableció prueba suficiente donde se establezcan las fallas mencionadas por el consumidor, de igual manera la fotocopia agregada al expediente de orden de trabajo No.0072 de diseño y medidas del producto a fabricar esta ilegible, es decir, no consta acreditado documentalmente el contrato celebrado (servicio contratado), por lo que no hay prueba de la existencia de una obligación que haya sido incumplida; asimismo, si bien es cierto consta un pago efectuado por la cantidad de \$5,085.00, en el comprobante de crédito fiscal, solamente se establece que es en concepto de pago total de un horno industrial 20 latas con mesa térmica de 5 módulos, trampa de grasa y fregadero 2 pocetas, sin individualizar el precio de cada bien y sin establecer las obligaciones de las partes ni las condiciones de prestación de dichos servicios.

En ese sentido, ninguna de las partes ha sido capaz de comprobar los alegatos planteados, particularmente en el incumplimiento de las condiciones ofrecidas para la entrega de dicho bien o la prestación de dicho servicio, ya que de la prueba que consta agregada al expediente administrativo no se pueden determinar dichos extremos, así como tampoco la comisión de la infracción relativa a “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, ya que no ha quedado acreditado el incumplimiento a la obligación de entregar los bienes en los términos contratados, pues no consta dentro del expediente administrativo que el horno objeto de reclamo haya presentado alguna falla, denotando la mala calidad del mismo, o no haya sido elaborado con las características que lo requirió el consumidor.

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

18
A7

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 nuestros.

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 entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, estima procedente *absolver* al proveedor José Salomón Sánchez Montoya del referido ilícito jurídico; 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.

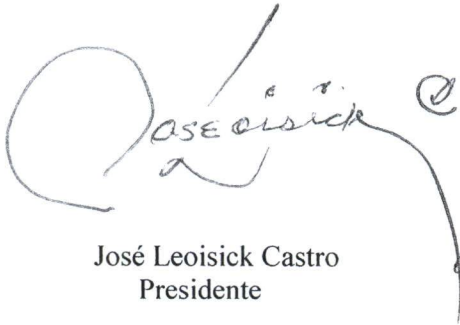
VIII. DECISIÓN

Por 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), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 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** al proveedor José Salomón Sánchez Montoya por 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 _____

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.

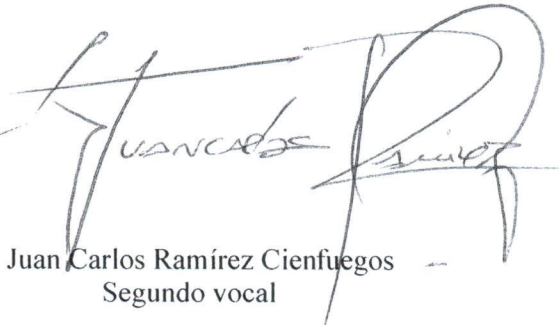
D. Notifíquese.



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

1914
The first of the year
was a very dry one
and the crops were
very poor. The
weather was very
warm and the
crops were very
poor. The
weather was very
warm and the
crops were very
poor.

The second of the year
was a very wet one
and the crops were
very good. The
weather was very
cool and the
crops were very
good. The
weather was very
cool and the
crops were very
good.

The third of the year
was a very dry one
and the crops were
very poor. The
weather was very
warm and the
crops were very
poor. The
weather was very
warm and the
crops were very
poor.

The fourth of the year
was a very wet one
and the crops were
very good. The
weather was very
cool and the
crops were very
good. The
weather was very
cool and the
crops were very
good.

The fifth of the year
was a very dry one
and the crops were
very poor. The
weather was very
warm and the
crops were very
poor. The
weather was very
warm and the
crops were very
poor.