	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 27/05/2024 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 288-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	PEVONIA FACIAL, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 18/10/2021, la consumidora interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>“contrató los servicios del proveedor en febrero de 2021 para la eliminación de manchas cafés en el rostro, le cobraron \$590.00 que fue pagando por abonos, el tratamiento sería utilizando un aparato de nombre Soli-Tone, del que presenta información. Le hicieron el tratamiento en un aproximado de 15 sesiones, pero las manchas tal como se ven en las fotografías de la consumidora, en lugar de desaparecer oscurecieron. Señala que comenzó a reclamar aproximadamente en la tercera sesión, y le cambiaron el tratamiento a peeling que cree que es lo que le oscureció más la piel, le hicieron limpieza y al final le dijeron que no podían a ver nada más, que el tratamiento había finalizado”.</i></p> <p>El día 26/10/2021 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. 21-51). Posteriormente, en fecha 12/01/2022 —fs. 52—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 20/01/2022 de la audiencia de conciliación programada para el día 28/01/2022. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 63), se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la parte consumidora, fijándose como nueva fecha de audiencia conciliatoria el día 10/02/2022; sin embargo, la misma tuvo como resultado un desacuerdo de audiencia conciliatoria, tal como consta en el acta de resultado de conciliación de fs. 74.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente administrativo, recibándose en este Tribunal en fecha 01/03/2022.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
La consumidora solicitó <i>“que el proveedor le devuelva el dinero pagado por un servicio que como se puede establecer en las fotografías, no tuvo ninguna efectividad. Artículos 4 literal e), i), 43 letra e)</i>			

y 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.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 77 y 78), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Así, 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), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”.

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 la proveedora* al no entregar el bien o prestar los servicios en 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.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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 de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

(i) En fechas 25/10/2023 y 09/04/2024 —fs. 82 a 85, 114 a 115— se recibieron escritos firmados por el licenciado en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora PEVONIA FACIAL, S.A. de C.V., mediante los cuales evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio, ejerce su derecho de defensa y evacúa el término probatorio, manifestando que es falso lo vertido por la señora dado que su poderdante manifiesta que se le brindó el servicio profesional en cuidado de la piel que solicitó, lo cual consta en un contrato de servicio que suscribió la referida señora, en fecha 02/02/2021, en el que consta todas las condiciones y términos de los servicios que se le brindaron, aparte de toda la asesoría integral que se le brindó por parte del personal técnico que la asistió, en el cual se le hizo del conocimiento todos los cuidados posteriores que debía cumplir a efectos que el tratamiento rindiera mayores logros como lo son: la no exposición al sol, no utilizar otros productos de belleza faciales que pudieran contrastar la eficacia del tratamiento, cuidar la hidratación de su piel, entre otros. Asimismo, la señora

asistió a las quince sesiones del tratamiento ofrecido, de las cuales existen las bitácoras del tiempo que duró el tratamiento, así como la atención exhaustiva y personalizada que le dio todo el

personal que la atendió durante el período de tiempo de su tratamiento, así como de los productos y aparatos utilizados para el cuidado delicado de su piel.

Por otra parte, su poderdante manifiesta que adicional al tratamiento que la consumidora contrató, tal como lo manifestó en su denuncia se le dio mucha facilidad de pago por las carencias económicas que manifestó la señora en su momento al contratar el servicio; sin embargo, se le brindó un tratamiento extra de servicio con un costo adicional de \$200.00, adicional al que contrató la señora, al manifestar leve inconformidad en alguna de las sesiones que tuvo, pero que con el tratamiento que se le brindó adicional se dio por satisfecha, quien voluntariamente asistió a las quince sesiones del tratamiento inicial y a las tres sesiones extras del tratamiento adicional que se le brindó. Que el servicio brindado a la consumidora, en ningún momento representó ningún tipo de ganancia para la clínica sino pérdida, no solo en el tema económico, sino por la atención que se brindó y el cuidado de las jornadas extensas con las que mucho mérito y agrado cálido se le brindó tanto como por su poderdante, así como por todo el equipo que trabaja en el lugar a la clienta considerada en ese momento. Señala que dado todo el comportamiento de la consumidora, por toda la relación circunstanciada de los hechos, es de hacer notar que al parecer busca un provecho económico, dado que es una persona que en su entrevista manifiesta no trabajar, y se puede aducir que se dedica a realizar actividades de esta naturaleza para obtener un provecho económico.

Además, señala que la consumidora no ha presentado informe médico científico dermatológico que demuestre que el tratamiento realizado, le haya causado algún efecto adverso al deseado por la misma, ya que no existe ese informe médico por especialista con el que se compruebe el antes del tratamiento y el después del tratamiento. Que las fotografías presentadas, carecen de legitimidad en cuanto a la fecha que fueron tomadas, así como el lugar y mucho menos que pertenezcan a su rostro propiamente en el momento exacto en el que se le estuvo brindando el tratamiento, por no constar la fecha exacta en dicha fotografía y mucho menos en el lugar donde fue tomada, por lo que no hace plena prueba. Acota que es importante resaltar que la denunciante ha presentado únicamente cuatro fotografías que pretenden mostrar un supuesto “antes y después” del estado de su piel facial, como se mencionó anteriormente. Que es crucial tener en cuenta que en la actualidad, las tecnologías emergentes proporcionan una amplia gama de aplicaciones móviles y programas informáticos que permiten la manipulación de imágenes para alterar su estado original. En relación con las fotografías presentadas por la denunciante, es notable que carecen de cualquier referencia temporal, como la fecha en que fueron tomadas, o de coordenadas satelitales que puedan proporcionar al menos una indicación sobre la ubicación geográfica en la que fueron generadas.

Finalmente, agrega que esta falta de datos fundamentales plantea serias dudas sobre la autenticidad y la veracidad de las imágenes presentadas como evidencia. No podemos ignorar el hecho

de que la ausencia de información contextual relevante deja espacio para la posibilidad de que las imágenes hayan sido manipuladas o editadas para respaldar la afirmación de la denunciante. En ausencia de una base sólida y verificable, es difícil aceptar las fotografías como prueba concluyente de los supuestos daños sufridos. En conclusión, la falta de información clave, como la fecha y la ubicación de las fotografías, socava la credibilidad de la evidencia presentada. Es imperativo considerar estos aspectos al evaluar la validez de las afirmaciones de la denunciante y tomar decisiones fundamentadas basadas en pruebas sólidas y verificables. Por tanto, estas impresiones fotográficas no cumplen con los requisitos mínimos para respaldar los argumentos planteados por la denunciante, y mucho menos para generar confianza en que fueron tomadas en momentos coincidentes con los tratamientos que recibió y los supuestos efectos adversos que alega haber sufrido. Además, las fotografías no proporcionan ninguna indicación de autenticidad; es decir, no hay garantía de que no hayan sido alteradas mediante aplicaciones o programas informáticos, ni siquiera se ofrece evidencia que asegure que corresponden a la persona de la denunciante.

(ii) En ese orden, mediante el escrito de fs. 82, la proveedora PEVONIA FACIAL, S.A. de C.V. ofreció la prueba documental que se encuentra anexada al expediente la cual consiste en:

a) Fotocopia certificada por notario de formulario con las condiciones entre el cliente y la clínica, previo al tratamiento dermatológico, de fecha 02/02/2021, que se encuentra a folios 91 del expediente administrativo.

b) Fotocopia certificada por notario de recibo de caja, de fecha 02/02/2021, a nombre de la señora _____ por la cantidad de \$60.00 (fs. 91 vuelto).

c) Fotocopia certificada por notario de ficha de cliente (fs. 92 y 93).

d) Fotocopia certificada por notario de hoja de control de pagos (fs. 94).

e) Fotocopia certificada por notario de hoja de registro de todas las sesiones tomadas, gozadas y canceladas por la señora _____ (fs. 95).

f) Fotocopia certificada por notario de control de consultas por fechas que están distribuidas según tratamiento desde el día 02/02/2021 (fs. 96 a 110).

2. Con relación a los argumentos vertidos en el literal (i) y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados en el romano **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.**

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 nuestros).

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 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).

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. Constan en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Fotocopias de recibos de caja (fs. 4 a 10).

b) Fotocopia de hoja de Análisis de la piel de la señora (fs. 11).

c) Fotocopia de Ficha de Evaluación (fs. 11 vuelto y 12).

d) Impresiones de fotografías del rostro de la señora antes y después del tratamiento (fs. 13 a 16).

e) Fotocopia certificada por notario de formulario con las condiciones entre el cliente y la clínica, previo al tratamiento dermatológico, de fecha 02/02/2021, que se encuentra a folios 91 del expediente administrativo.

f) Fotocopia certificada por notario de recibo de caja, de fecha 02/02/2021, a nombre de la señora por la cantidad de \$60.00 (fs. 91 vuelto).

g) Fotocopia certificada por notario de ficha de cliente (fs. 92 y 93).

h) Fotocopia certificada por notario de hoja de control de pagos (fs. 94).

i) Fotocopia certificada por notario de hoja de registro de todas las sesiones tomadas, gozadas y canceladas por la señora (fs. 95).

j) Fotocopia certificada por notario de control de consultas por fechas que están distribuidas según tratamiento desde el día 02/02/2021 (fs. 96 a 110).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

I. 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 la consumidora y la proveedora PEVONIA FACIAL, S.A. de C.V., por medio de las fotocopias de recibos de caja, que se encuentran de folios 4 a 10 del expediente administrativo.

ii) Que a la señora se le realizó una ficha de evaluación y un análisis de su piel, por parte de la proveedora, para determinar el tipo de tratamiento a seguir así como los productos que se utilizarían, para la eliminación de las manchas cafés en su rostro.

iii) Mediante la hoja de registro de todas las sesiones tomadas, gozadas y canceladas por la señora se comprueba que la consumidora asistió a todas las sesiones del tratamiento contratado, e incluso se le obsequiaron tres sesiones de una nueva tecnología valorada cada una en \$100.00. En dicho registro se detalla cronológicamente cada una de las terapias realizadas a la consumidora, explicando el procedimiento realizado en cada una de las sesiones, así como los productos utilizados para la aplicación de su tratamiento. Asimismo, se comprueba que en las últimas sesiones del tratamiento se comenzaron a ver los cambios notorios no solo en las manchas sino también en la hidratación del rostro, ya que la piel se empezaba a ver más saludable e hidratada, teniendo una evolución ya que las manchas empezaron a verse más claras.

iv) Ahora bien, mediante la fotocopia certificada por notario de formulario con las condiciones entre el cliente y la clínica, previo al tratamiento dermatológico, se acredita que la clínica se obliga a dar tratamiento al cliente y aplicar sus exclusivas técnicas para combatir problemas de cutis, ofreciendo resultados positivos siempre y cuando cumpla con lo establecido en el contrato. Asimismo, se establece

que la prestación del servicio pactado con la clínica para tratar su problema de cutis, cuenta con la anuencia y total acuerdo del cliente, aclarando que los tratamientos a aplicar son tratamientos cosmetológicos y no médicos.

v) Finalmente, debe señalarse que las impresiones de fotografías del rostro de la señora antes y después del tratamiento, presentadas por la consumidora, no pueden tomarse como prueba fehaciente del incumplimiento denunciado, ya que las mismas carecen de legitimidad en cuanto a la fecha que fueron tomadas, es decir, no garantizan que fueran tomadas en el momento exacto en el cual se le estuvo brindando el tratamiento, tal como lo afirma la consumidora en el sentido que algunas fueron tomadas antes del tratamiento y otras después del mismo, por lo cual no serán valoradas por este Tribunal Sancionador.

B. En conclusión, luego de valorar la prueba incorporada y los hechos establecidos por las partes, este Tribunal concluye que resulta imposible determinar la existencia de un 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 prestar los servicios en los términos contratados”, puesto que no existen pruebas de incumplimiento de contrato, ya que en ningún documento agregado al expediente administrativo e incluso en el formulario con las condiciones entre el cliente y la clínica, previo al tratamiento dermatológico, se estableció específicamente que el tratamiento era para la eliminación de manchas cafés en el rostro, sino que en dicho formulario se establece que *“La CLÍNICA se obliga a dar tratamiento a EL CLIENTE y aplicar sus exclusivas técnicas para combatir problemas de cutis, ofreciendo sus positivos resultados siempre y cuando cumpla con lo establecido en el presente contrato”*. Asimismo, en dicho formulario se establece que: *“los tratamientos a aplicar son tratamientos cosmetológicos y no médicos”*. No obstante lo anterior, en el presente caso, se ha comprobado que en las últimas sesiones del tratamiento se comenzaron a ver los cambios notorios no solo en las manchas sino también en la hidratación del rostro, ya que la piel se empezaba a ver más saludable e hidratada, teniendo una evolución ya que las manchas empezaron a verse más claras.

En otras palabras, del análisis antes expuesto y con fundamento en toda la prueba documental que obra en este expediente, este Tribunal Sancionador determina que en el presente caso no se comprobó un incumplimiento en la prestación del servicio o de su oferta por parte de la proveedora denunciada, pues no ha sido posible determinar el incumplimiento atribuido, y es que tratándose de un contrato que es fuente de obligaciones recíprocas para las partes, para reclamar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el contrato en análisis, es indispensable determinar certeramente el contenido de la obligación incumplida, siendo que como ya mencionó anteriormente, ni en el contrato suscrito ni en otro documento agregado al expediente administrativo, se estableció específicamente que el tratamiento era para la eliminación de manchas cafés en el rostro de la consumidora.

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.

Como consecuencia del análisis de derecho desarrollado, de la valoración de la prueba documental incorporada al expediente, este Tribunal concluye que no es posible atribuir a la proveedora PEVONIA FACIAL, S.A. de C.V., un incumplimiento de los servicios prestados, siendo procedente absolver a la proveedora denunciada de la supuesta comisión de la infracción atribuida, regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de los hechos denunciados por la consumidora señora

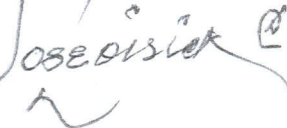
razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VIII. DECISIÓN

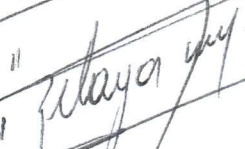
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 24, 43 letra e), 83 letras b) y c), 144 y siguientes de la LPC; 218 y 314 ordinal 1° del CPCM; y 17 número 5, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase* por recibido el escrito firmado por el licenciado (fs. 114 y 115).
- b) *Desestimase* 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*”.
- c) *Absuélvase* a la proveedora PEVONIA FACIAL, S.A. de C.V., de 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*, respecto de la denuncia presentada por la señora , conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- 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



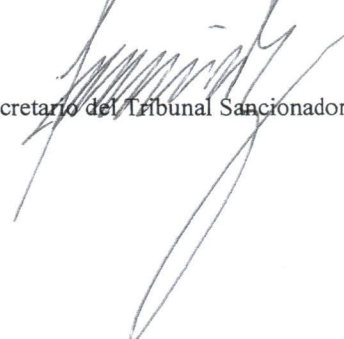
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador

