


| | | | |
|--|-------------------------------------|---|---------------------------------|
|  | TRIBUNAL SANCIONADOR | Fecha: 07/06/2024 Hora: 10:37 Lugar: San Salvador. | Referencia: 746-2021 |
| RESOLUCIÓN FINAL | | | |
| I. INTERVINIENTES | | | |
| Consumidora denunciante: | | | |
| Proveedora denunciada: | TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. | | |
| II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES. | | | |
| <p>En fecha 03/02/2021 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso que: <i>"el celular que compro (Huawei Y5 Neo) es muy lento, cuando ingresa a una App se cierra solo y se le caliente mucho sin forzarlo. El teléfono fue comprado en un kiosko Tigo de Metrocentro, al ver las fallas del celular fue a ver si cumplían con la garantía en el kiosko, le mandaron a una agencia que está allí mismo, le dijeron que tenía que dejarlo 5 días porque no sabían si era error de fábrica, lo cual no aceptó porque el celular está de paquete, lo compro hace 2 días y no entiende por qué lo van a revisar si no se ha usado ni una semana, y ella lo que quiere es la devolución de su dinero por un artículo defectuoso que le vendieron, y no está conforme con el"</i>.</p> <p>En fecha 04/02/2021, 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. 7-10—. Posteriormente, en fecha 02/03/2021 —fs. 13—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 21/05/2021 (fs. 34) de la audiencia de conciliación programada para el día 28/05/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 39), se hizo constar que la misma fue suspendida por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria.</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 15/06/2021. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las diez horas con cuarenta minutos del día 07/12/2023 (fs. 42-43).</p> | | | |
| III. PRETENSIÓN PARTICULAR. | | | |
| La pretensión de la consumidora radica en que se le realice la devolución de su dinero por un teléfono defectuoso que le vendieron. Sobre la base de los artículos 4 letra e), 13-D literal b), 43 literal e) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos. | | | |

*7 ✓

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 42-43—, se le imputó a la proveedora denunciada la comisión de la infracción 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 (...) en los términos contratados*”.

Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), 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 y servicios 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 la consumidora, 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, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

En resolución de (fs. 42-43) se le confirió el plazo de diez días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada en fecha 21/12/2023.

En fecha 12/01/2024 se recibió escrito y anexos (fs.46-63) firmado por el licenciado actuando en su calidad de apoderado general administrativo y judicial con cláusulas

especiales de la proveedora denunciada TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., contestando la denuncia en sentido negativo.

Mediante resolución de las trece horas con tres minutos del día 09/05/2024 (fs. 64), 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 23/05/2024 (fs. 66).

En ese orden, mediante el escrito de fecha 04/06/2024 —folios 67—, el referido apoderado de la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., 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 60.

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 —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 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” (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 han configurado las infracciones consignadas tanto en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “No (...) prestar los servicios en los términos contratados”.

2. En el presente procedimiento administrativo sancionatorio, se incorporó prueba documental de las partes intervinientes, de las cuales serán valoradas únicamente las pertinentes, consistentes en:

- a) Fotocopia de Contrato de Telecomunicaciones para Servicios Prepago No. celebrado en fecha 04/01/2021, por medio del cual se establece la relación contractual existente entre la consumidora y la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en el que se establecen las condiciones generales para la prestación del servicio de telecomunicaciones prepago (fs. 4-5).
- b) Fotocopia de *carta de diagnóstico* de fecha 10/01/2024, emitida por SERVICEL CORPORATION, S.A. de C.V., taller autorizado por la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por medio de la cual se detallan las fallas reportadas y la reparación a realizar del celular Huawei modelo Y5 Neo, IMEI (fs. 60).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por la consumidora, 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, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que, en principio, existe un vínculo contractual que une a la denunciante con la proveedora, en virtud de los servicios de telecomunicaciones prepago (fs. 4-5).

En tal sentido se ha evidenciado que la denunciante interpuso reclamo ante la proveedora, en relación a las fallas reportadas del teléfono celular marca Huawei Y5 Neo, donde la consumidora establece que el celular es muy lento y cuando ingresa a una aplicación se cierra sola y se calienta mucho sin forzarlo, menciona que lo llevo a la agencia para verificar si cumplían con la garantía, haciéndole saber que tenia que dejar el celular durante 5 días para verificar si era un error de fábrica, lo cual no aceptó porque el celular estaba nuevo y no entendía por qué lo van a revisar si no se ha usado más de una semana. Ante ello solicita la devolución de lo cancelado por un artículo que le vendieron defectuoso.

Ahora bien, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierte que:

La *relación contractual* existente entre la consumidora y la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., ha quedado evidenciada por medio de “*Contrato de Telecomunicaciones para Servicios Prepago*”, en donde se establecen las condiciones generales de contratación de las partes (fs. 4-5).

Por otra parte, según carta de diagnóstico emitida por servicel Corporation, S.A. de C.V., de fecha 10/01/2024 (taller autorizado Tigo) se determinó que: en fecha 25/03/2021 se realizó el primer ingreso del teléfono celular Huawei Y5 Neo con No. de boleta de control de servicios en la cual se reportó que el terminal se apagaba constantemente y lo sacaba de aplicaciones de juegos, sin embargo, según diagnóstico el terminal cuenta con funcionamiento normal, destacando que, el uso de aplicaciones de terceros como juegos de alta capacidad entre otros pueden generar lentitud al momento del uso.

Lo anterior se debe a que el terminal cuenta con las siguientes características: 16GB para archivos de usuario como fotografías, videos, música, entre otros. Así mismo cuenta con 1GB de memoria RAM para ejecutar las funciones normales de uso del teléfono celular. No obstante, no fue posible intervenir la unidad en taller a nivel de software y hardware para continuar el proceso de revisión y validación de fallas en calidad de garantía debido a que la consumidora no autorizó el ingreso al taller.

Cabe destacar que, la consumidora no autorizó dejar el teléfono celular a revisión por 5 días para corroborar si se trataba de un error de fábrica, pues los dispositivos que comercializa la proveedora cuentan con garantía del fabricante bajo ciertas condiciones.

En conclusión, en el caso de mérito, después de analizar toda la documentación como prueba incorporada al presente expediente, este Tribunal no cuenta con los elementos suficientes para acreditar fehacientemente un incumplimiento por parte de TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por no entregar los bienes en los términos contratados, siendo procedente *absolver* a la proveedora denunciada respecto de la supuesta comisión regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *No entregar los bienes en los términos contratados*, por los hechos denunciados por la señora

B. 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*

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).

En ese orden de ideas, es preciso tener en cuenta que —de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 40 de la LPC— para que se considere la responsabilidad de la proveedora por la comisión de una infracción es necesario que su conducta u omisión que constituye los ilícitos administrativos haya sido realizada con dolo o culpa. Y siendo que, de la documentación agregada al expediente, no es posible determinar con certeza ningún grado de responsabilidad de la proveedora denunciada respecto de la infracción que se le atribuía, y conforme al análisis expuesto en la presente resolución se *absuelve* a la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR. S.A de C.V., de los referidos ilícitos administrativos, y por tal motivo no es posible pronunciarse de la reposición alterada con fundamento en el artículo 83 letra c) de la LPC.

VIII. DECISIÓN

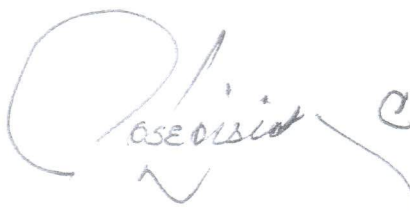
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 4 letra e), 43 letra e), 46, 47, 49, 83 letra b), 143 c), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por el licenciado (fs. 67).
- 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*, relacionada con los artículos 4 letra e) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por la señora según el análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *No entregar los bienes (...) en los términos contratados*, relacionada con los artículos 4 letra e) de la misma normativa, respecto de

la denuncia presentada por la señora _____, según el análisis expuesto 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.

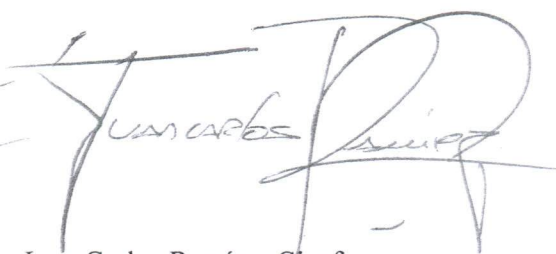
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



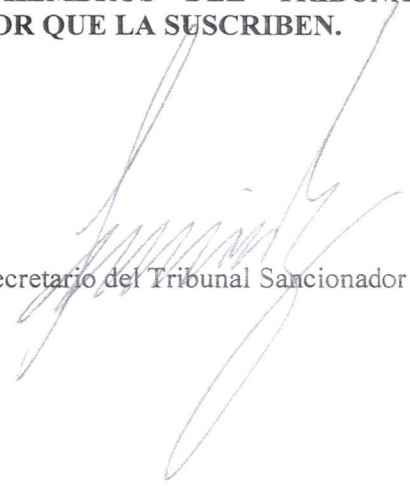
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



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

