	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 26/06/2024 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 689-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 19/03/2021, la consumidora interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>“el 2 de febrero del 2021, compró una lavadora, pero la lavadora bota agua después de intentar hacer el ciclo de lavado y no realiza ninguna función”</i>.</p> <p>El día 22/03/2021 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). Posteriormente, en fecha 05/05/2021 —fs. 14—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 20/05/2021 de la audiencia de conciliación programada para el día 26/05/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 31), se hizo constar que la misma tuvo como resultado un desacuerdo de audiencia conciliatoria.</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 10/06/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
La consumidora solicita <i>“cambio del producto o devolución del dinero, amparado en el artículo 4 literal i) y el artículo 13 D literal c) de la Ley de Protección al Consumidor”</i> .			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Según se consignó en el auto de inicio (fs. 41 a 43), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.</p> <p>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: <i>“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”</i>.</p>			



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 08/02/2024 y 07/03/2024 —fs. 46, 52 a 54— se recibieron escritos firmados por el licenciado _____, en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora SOVIPE COMERCIAL, 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 su representada ha sido diligente en la prestación del servicio para con la señora _____, una vez se recibió la solicitud por parte de la consumidora y previo a brindar una respuesta por parte de su representada, se le informó que era necesario realizar el diagnóstico técnico del producto, activándose de esta manera el protocolo para este tipo de casos, el cual inicia por enviar el producto, en este caso la lavadora, al taller autorizado por el proveedor la empresa “Whirlpool Serviocasa” para la realización del diagnóstico, empresa que proporcionó su reporte, manifestado lo siguiente: “*la unidad funcionaba correctamente, realizando el ciclo de lavado, presión de agua OK, y únicamente encontrado en la tina algunas manchas en el fondo*”, por lo anterior manifestado por informe técnico, se le ofreció en su momento a la consumidora, realizar el cambio de tina “canasta” para eliminar dichas manchas encontradas en el reporte técnico; es decir, su representada ha actuado con la diligencia que exige la ley dando respuesta a la denuncia y/o solicitud de la consumidora, razón por la cual su representada no es culpable de la supuesta infracción que se le pretende imponer.

Por otra parte, señala que la verificación técnica del centro autorizado por el proveedor “Whirlpool Serviocasa”, es un requisito que le imponen a su representada para realizar un cambio de producto o realizar la devolución del dinero pagado, en el particular caso, la señora _____ interpone su denuncia única y exclusivamente alegando literalmente: “*la lavadora bota agua después de intentar hacer el ciclo de lavado y no realiza ninguna función*”, es decir, frente a esta denuncia, es que se encía a los técnicos para realizar la revisión y, resultando de esta el reporte Formulario de Servicio número 0071352, formulario suscrito por la señora _____ dicho formulario de servicio informa y determina “*Manchas de óxido en tina, lavadora funciona normal, único problema es las*

manchas”, y en las observaciones podemos encontrar, que el cliente manifiesta: No estar conforme con las manchas encontradas; sin embargo, la denuncia presentada fue por el funcionamiento del producto, es decir, por el ciclo del lavado, posteriormente su representada le ofreció el cambio de la tina como solución, ya que el funcionamiento del ciclo de lavado era el correcto. Que es de resaltar que la denunciante estuvo presente en la revisión técnica realizada a la lavadora, y pudo constatar que el ciclo de lavado lo realizaba con normalidad y asimismo el funcionamiento total de la lavadora, firmando dicho formulario de servicio a satisfacción de la visita, es decir, la denuncia que ella presentó se debe entender que no era causado porque el producto estuviese dañado o averiado, sino que al mal uso que la señora [redacted] le daba, no pudiendo programar los ciclos de lavado según manual del fabricante, el cual fue entregado al momento de la compra.

Finalmente, agrega que su representada se ha visto imposibilitada para hacer efectiva la garantía del producto que reclama la señora [redacted] es decir, sobre lo encontrado en el formulario de servicio número 0071352, es decir, el cambio de tina por las manchas encontradas por los técnicos acreditados, no por la denunciante, de modo que la infracción que se le pretende imponer a su mandante es errónea, ya que su representada ha cumplido con la entrega del producto y también al momento de la denuncia se activó el protocolo de la garantía, de modo que, no ha sido por culpa o negligencia de su representada, pues es claro que la denunciante no quiso aceptar el cambio, situación que escapa totalmente de la voluntad de su representada.

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. 3º 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**

ii) Que la señora presentó el reclamo a la proveedora,
la cual generó una solicitud de servicio, en virtud de que la consumidora afirmaba que la lavadora botaba agua después de intentar hacer el ciclo de lavado, y no realizaba ninguna función.

iii) Mediante el formulario de servicio número 0071352, se comprueba que el diagnóstico técnico realizado a la lavadora propiedad de la consumidora, dio como resultado que la misma tenía manchas de óxido en la tina, pero funcionaba de forma normal y la presión de agua estaba bien, realizando el ciclo de lavado de forma correcta.

iv) Por otra parte, debe señalarse que mediante las impresiones de fotografías de la lavadora objeto de reclamo, se observa que el único problema que tiene dicha lavadora son unas manchas de óxido en el fondo de la tina.

v) Finalmente, mediante la respuesta brindada en avenimiento y lo manifestado en los escritos presentados por la proveedora, se acredita que la misma ha propuesto como solución a la consumidora, realizar el cambio de tina “canasta” de la lavadora, para eliminar dichas manchas encontradas en el reporte técnico.

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 entregar los bienes en los términos contratados”, puesto que no existen pruebas que la lavadora adquirida no funcionara correctamente, ya que según el diagnóstico técnico presentado por la proveedora denunciada, dicho aparato funcionaba de forma normal y la presión de agua estaba bien, realizando el ciclo de lavado de forma correcta, siendo el único problema que tenía manchas de óxido en el fondo de la tina; situación que no fue la denunciada por la señora ya que la misma fue presentada por el funcionamiento
del producto, es decir, por el ciclo del lavado; no obstante lo anterior, en el presente caso, se ha comprobado que la proveedora denunciada le propuso como solución a la consumidora, realizarle el cambio de la tina “canasta” de la lavadora, para eliminar el problema estético en dicho aparato, pero la denunciante no quiso aceptar el cambio.

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 entrega del producto por parte de la proveedora denunciada, pues como se mencionó anteriormente la lavadora funcionaba correctamente, al contrario de lo expuesto por la consumidora en su denuncia, y si bien en el diagnóstico técnico se verificó que habían unas manchas de óxido en el fondo de la tina, dicha situación es un problema estético del aparato, el cual la proveedora ofreció solventar con el cambio de la tina “canasta” de la lavadora; sin embargo, la consumidora

denunciante no quiso aceptar el cambio, situación que escapa de la voluntad de la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V.

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 SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V., un incumplimiento por no entregar los bienes en los términos contratados, 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.

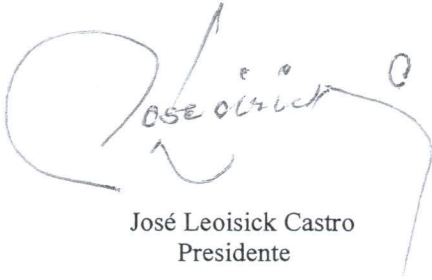
VIII. DECISIÓN

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 y presentado por el licenciado _____ así como la documentación que con el mismo anexa (fs. 52 a 55).
- 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 SOVIPE COMERCIAL, 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.

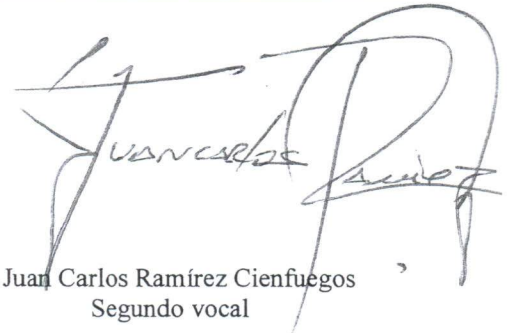
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



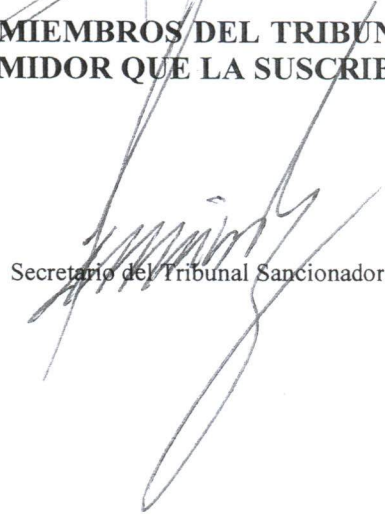
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



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

