

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 11/07/2024 Hora: 10:22 Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 325-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	ZD, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 18/02/2021, la señora _____ interpuso su denuncia –fs. 1–, en la cual manifiesta que el 29/12/2020 compró una Laptop de la marca Lenovo por el monto de \$594.00, en zona Digital en _____ San Salvador, ofreciéndole que la batería le duraría 9 horas, la cual adquiere, ya que esto le beneficiaba, pues le cubriría su horario de trabajo como maestra en la modalidad en línea. Añade, que un día se fue la energía eléctrica, se dispuso a trabajar, pero en menos de tres horas se le apagó su equipo por falta de carga, afectando así su trabajo. En las siguientes sesiones, decidió cargarla por completo para utilizarla desconectada y ver la duración de la batería, y se percata que no le duraba más de 3 horas la batería de la computadora, por lo que decide llamar a la proveedora para reportar su caso, la cual le dice que la llevara a revisión. La consumidora la llevó el día sábado 06/02/2021, y el día jueves 11 del mismo mes y año, llamó para darle seguimiento y le hacen saber que es completamente normal la duración de la batería, ella les recuerda que le ofrecieron un producto que duraba 9 horas desconectado y no las 3 horas que en realidad dura, así que les solicita que cumplan con la oferta por la que ella pagó, en ese momento le dicen que si quiere que le dure las 9 horas, debe cambiar la batería pero que los gastos de ellos corren por su cuenta, lo que considera injusto ya que tiene poco tiempo de haberla comprado y la garantía del bien está vigente hasta diciembre de 2021.</p> <p>En fecha 19/02/2021, 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—.</p> <p>Posteriormente, en fecha 19/02/2021 —fs. 12—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, en fecha 19/02/2021, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 10/03/2021 —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 24/03/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 25), se hizo constar que la misma fue suspendida por segunda incomparecencia reiterada por parte de la proveedora sin causa justificada.</p>			

Handwritten marks and numbers: a stylized signature or mark, followed by the number 17.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 inciso 2° de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 21/04/2021. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las quince horas del día 27/09/2023 (fs. 28-29).

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR

La consumidora solicitó: “*De conformidad a los artículos 4 e), 4 i), 34 y 43 e) de la Ley de Protección al Consumidor (...) la devolución de lo pagado (\$594.00) sin descuentos de ningún tipo*”.

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

Tal como consta en resolución de inicio —folios 28 al 29—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave 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 o prestar los servicios en los términos contratados*”, relacionado al artículo 4 literal e) de la misma normativa.

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 nuestro). 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 el consumidor, 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

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 23/10/2023 —folios 32-37— se recibió escrito firmado por el licenciado en su calidad de apoderado general judicial con cláusulas especiales de la proveedora ZD, S.A. de C.V., mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio (fs. 28 y 29), manifestando su contestación en sentido negativo, agregando documentación de folios 38 al 79, además ofrece prueba testimonial.

Mediante resolución de las trece horas con dos minutos del día 04/06/2024 (fs. 80-81) se declaró inadmisibile la prueba testimonial y se le requirió a la proveedora para que, en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir del siguiente de la notificación, presentara en original o fotocopia certificada la hoja de recepción con bitácora de trabajo según orden de servicio No. 2706 de fecha 06/02/2021, en donde se establecen los resultados del diagnóstico técnico, que fue notificada a la proveedora, en fecha 26/06/2024 (fs. 83).

En ese orden, mediante el escrito presentado en fecha 08/07/2024 (fs. 84), el referido apoderado de la proveedora ZD, S.A. de C.V., ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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”*** (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***” (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.** Aunado a lo anterior, 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, 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.



tres horas se le apagó por falta de carga. Ante tal situación la consumidora llevo la laptop donde la proveedora para revisión y le hacen saber que es completamente normal la duración de la batería, con lo que no se encuentra de acuerdo.

**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.

Por otra parte, según Guía del usuario (fs. 44-76), en el capítulo 1 “*Conozca su Equipo*”, se establecen las características y especificaciones del modelo Lenovo IDEAPAD 3 15ADA05, en el que se determina la duración de la batería según voltios, además se indica que la capacidad de la batería es la típica o promedio, medida en un ambiente de pruebas específico. Las capacidades medidas en otros ambientes pueden diferir, pero no son menores que la capacidad nominal, es decir, que la capacidad de la batería es proporcional al uso de la misma. De igual manera según carta emitida por el Jefe de Soporte técnico Intcomex El Salvador (proveedora de los equipos Lenovo) el señor \_\_\_\_\_ señala que en relación al modelo de Laptop IDEADPAD 3 15ADA05 para este modelo la marca no establece un tiempo máximo o mínimo de duración de la batería, es decir, que, en base a las especificaciones del producto, no se podría asegurar que el tiempo de la batería sería de 9 horas, como le indicaron.

En conclusión y con fundamento en toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, este Tribunal Sancionador tiene por acreditado, que la Laptop Lenovo IDEAPAD 3 15ADA05 objeto del reclamo, fue entregada a la consumidora, conforme a las características contratadas, según guía del usuario y carta emitida Intcomex proveedora de la marca Lenovo. De igual forma no consta agregado ningún documento que compruebe fehacientemente, por ejemplo, la duración de la batería por 9 horas en uso continuo sin conexión de carga.

**C.** Es así, que en virtud del análisis antes expuesto, y con fundamento en la valoración de toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, y las disposiciones legales aplicables, este Tribunal Sancionador tiene por acreditado, que el bien fue entregado en los términos contratados, pero que no siendo posible deducir técnica o indiciariamente responsabilidad a la denunciada, es procedente *absolver* a la proveedora denunciada de la supuesta comisión de la infracción atribuida.

En esta línea argumentativa, 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 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).

Es menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitadas, no se puede determinar un incumplimiento por parte de la proveedora denunciada, siendo procedente *absolver* a la proveedora ZD, S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por la señora [redacted] razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) 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 b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

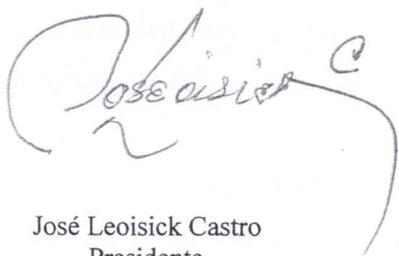
- a) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación al artículo 4 letra e) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por la señora [redacted] por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.
- b) *Absuélvase* a la proveedora ZD, 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 a la denuncia presentada por la señora [redacted]

, 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.

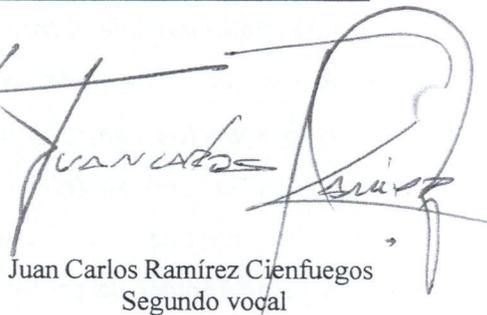
d) *Notifíquese.*



José Leisick Castro  
Presidente



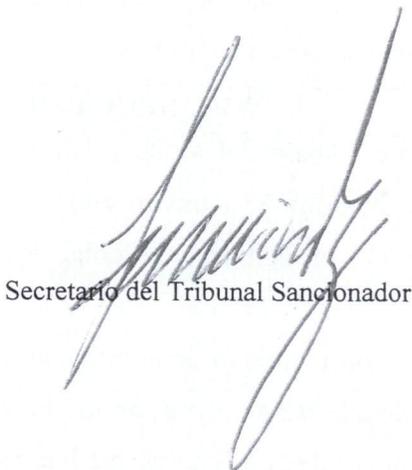
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

FJ/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador