	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 29/07/2024 Hora: 11:43 a. m. Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 200-2022
---	---------------------------------	---	---------------------------------

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:	
Proveedora denunciada:	FRIO CENTER, S.A. DE C.V.

II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS

En fecha 15/10/21 el consumidor interpuso su denuncia (f. 1) en la cual expuso que el día 09/03/21, compró con la empresa *Frio Center*, un compresor de aire acondicionado por el precio de \$214.80 dólares, pero que, en el mes de agosto del 2021 le presentó fallas de fuga de gas y no le enfriaba, las cuales reportó con la proveedora para hacer valer la garantía, pero se negaron a responder por la garantía de su artículo, con lo que no está de acuerdo, ya que lo pagó al contado.

Según el consumidor, los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, el cual estipula: *Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: "e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"*, relacionada con el artículo 4 letra e) de la misma ley: *"Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente"*.

En ese sentido, la Gerencia de Atención Descentralizada de la Defensoría del Consumidor —en adelante GAD—, conforme al artículo 143 literal c) de la LPC, remitió el expediente por no haber podido solucionar el conflicto por falta de acuerdo entre las partes, según consta en acta de folios 27. Posteriormente este Tribunal pronunció resolución de inicio del presente procedimiento administrativo sancionador a las doce horas con once minutos del día 22/01/24 (fs. 30 y 31).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicitó en la GAD: *"Que la proveedora le devuelva el monto cancelado de \$214.80 dólares, ya que le vendieron un artículo defectuoso"* (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de inicio —folios 30 y 31— se le imputa a la proveedora denunciada la 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 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 encuentra su fundamento en el artículo 4 letra e) de la misma ley, que establece: “Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: (...) e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien*, 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 en 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.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

A. 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 FRIO CENTER, S.A. DE C.V., pues en resolución de folios 30 y 31, 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 30/01/24 (f. 32).

Es así que en fecha 13/02/24, se recibió en este Tribunal, escrito firmado por el licenciado _____, quien actúa en su calidad de apoderado de la proveedora FRIO CENTER, S.A. DE C.V., (fs. 28), por medio del cual contestó la audiencia conferida en la resolución de inicio, manifestando en síntesis que, el consumidor _____, adquirió un compresor de aire acondicionado, pero que pasados cinco meses de la compra, el consumidor se comunicó con la empresa de su poderdante, preguntando sobre las políticas de garantía en el producto adquirido —compresor de aire acondicionado—, respondiendo que tal como se le había explicado al momento de la compra, *toda devolución o cambio de la mercancía es en el plazo de 30 días contados a partir de la compra, siempre y cuando sea por defecto de fábrica, mas no por una mala manipulación, sobrecalentamiento, mala limpieza o mala instalación, así como la recomendación de usar la cantidad y el tipo de aceite recomendada por el fabricante*; alega el apoderado de la denunciada que el consumidor no se presentó a la empresa para que le revisara el producto. Finalmente agrega documentación con su escrito, que ofrece como prueba, con la que cumple el requerimiento de información realizado por este Tribunal en la resolución de inicio, y con la que acredita su intervención (fs. 35-41).

B. Posteriormente, mediante resolución del día 10/06/24 se abrió a pruebas el procedimiento, por el plazo de ocho días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma, dentro del cual los intervinientes podían hacer uso de los medios que estimaran pertinentes, para aportar o proponer prueba respectivamente, sin embargo, ninguno compareció en el referido plazo.

En virtud que los argumentos esgrimidos por la proveedora, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores de esta misma resolución.

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 uno 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. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental aportada por los intervinientes, de la cual será valorada por este Tribunal únicamente la pertinente, que consiste en:

1. Fotocopia de factura número de fecha 09/03/21, emitida por la proveedora Frio Center, S.A. de C.V.; en donde se detalla el monto de lo cancelado —\$214.80 dólares— por el consumidor en

virtud de un compresor de aire acondicionado, con lo que se acredita la relación de consumo con la proveedora denunciada (f. 5).

2. Fotocopia de comprobante de *hoja de garantía*, emitida por la proveedora Frio Center, S.A. de C.V., por medio de la cual se estipulan las políticas de cambio del bien adquirido por el consumidor (fs. 12 y 35 vuelto).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada, se acreditó la relación de consumo preexistente a la denuncia, en virtud que el denunciante erogó una cantidad de dinero a la proveedora, la cual exigió en concepto de pago por la venta de un compresor de aire acondicionado, entregando el consumidor la cantidad de \$214.80 dólares en fecha 09/03/21 (f. 5), sin embargo en los meses posteriores, alega el denunciante que dicho producto le presentó fallas de fuga de gas y no enfriaba, las cuales le impedían su buen funcionamiento, por tal circunstancia, el consumidor reportó el defecto de su producto a la denunciada para poder hacer uso de la garantía, sin embargo la proveedora no brindó alternativas de solución.

Ante ello, la denunciada confirmó que el consumidor compró un compresor de aire acondicionado, y tuvo conocimiento de las fallas que presentó el producto que constituye el objeto de la presente controversia (f. 34); sin embargo, la proveedora alegó que el producto había perdido la garantía; con todo ello, este Tribunal **tiene acreditado lo expuesto en la denuncia** conforme a lo establecido en el artículo 314 numeral 1° del CPCM: "*No requieren ser probados: 1° Los hechos admitidos o estipulados por las partes*", pues fue confirmado por la misma proveedora en su escrito, que el producto adquirido por el consumidor había presentado fallas; y en segundo lugar también se tiene por acreditado que el producto había perdido la garantía conferida por parte de la proveedora denunciada (f. 35).

Así también, respecto de las fallas que presentó el bien, y que fueron reportadas por parte del consumidor, para este Tribunal no es posible determinar fehacientemente que sean atribuibles a la mala calidad del producto, puesto que el compresor de aire acondicionado presentó desperfectos varios meses después de realizada la compra, tampoco hay prueba ni siquiera a título indiciario que permita atribuir un incumplimiento de parte de la proveedora, e incluso es importante mencionar que los términos de la garantía ya no abarcaban en el periodo que presentó las fallas el producto adquirido por parte del consumidor

Concluye entonces este Tribunal, que, de la prueba incorporada al expediente, no es posible determinar con plena certeza, si el bien vendido por la proveedora era defectuoso, pues la manipulación del mismo para su respectiva instalación no fue a cargo de la denunciada, sino aparentemente de un tercero que el consumidor eligió y del que no se tiene por acreditada en el presente expediente, su debida experticia para tal tarea. Consecuentemente no es posible establecer si el resultado (fugas de gas y que no enfriaba), es a causa de la mala manipulación o instalación indebida que pudo haber realizado el consumidor, ya que tampoco el denunciante aportó más prueba, como pudo ser un peritaje técnico que determinara la causal de las fugas o el no enfriamiento, y la respectiva acreditación de la persona que realizó la instalación.

B. 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 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 así como la jurisprudencia precitada, este Tribunal Sancionador tiene por acreditado, que el bien objeto de la controversia fue entregado, pero que no es posible deducir técnica o indiciariamente responsabilidad a la proveedora por los supuestos desperfectos denunciados, sin poder acreditarse por ningún medio de prueba la entrega de un bien defectuoso, es procedente *absolver* a FRIO CENTER, 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 el señor _____ razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

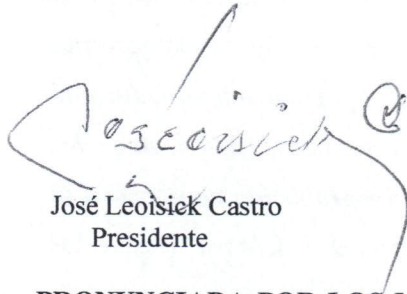
VIII. DECISIÓN

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), 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1° 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 (...) en los términos contratados”*, en relación al artículo 4 letra e) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor _____, por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.
- b) *Absuélvase* a la proveedora FRIO CENTER, 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 (...) en los términos contratados”*, en relación a la denuncia presentada por el señor _____ 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.

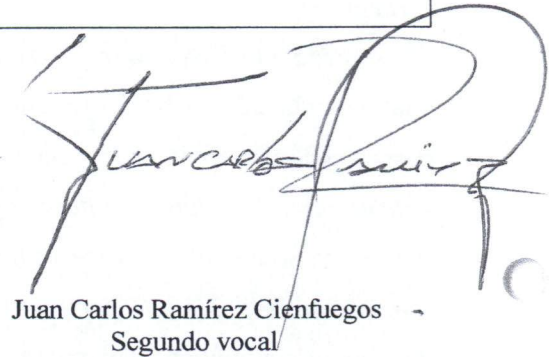
d) *Notifíquese.*



José Leoisiek Castro
Presidente



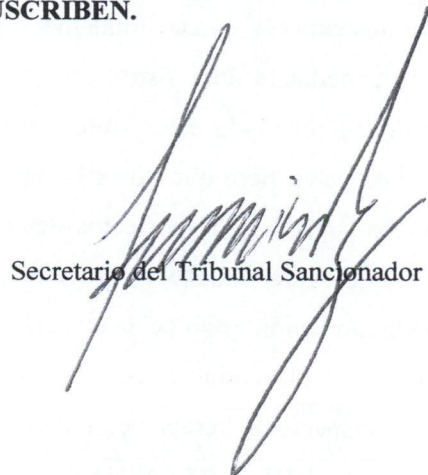
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

EV/MP



Secretario del Tribunal Sancionador