


"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 30/10/2024 Hora: 13:01 Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 467-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V. (NIT:)		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 04/01/2022 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) manifestando que: "(...) el 01/12/2021 adquirió un combo con el proveedor el cual le ofrecieron un equipo CK43 + Audi, una pantalla 43 pulgadas y un rack fijo todo por el valor de \$1,141.36 al crédito pero al momento de entregar los productos le entregan un equipo de sonido diferente porque ya no tenían el cual la consumidora no había contratado y se los hace saber ya que se incumplió con la oferta pero la amenazaron que si no estaba se le iba a seguir cobrando en el contrato por haber firmado, manifestando a la consumidora que acepto. El caso es que al momento de instalar y colocar la TV esta no daba imagen y solo se veían rayas, que al reclamar al proveedor le indicaron que lo llevara a tienda donde compra para enviar a taller entregando el día 0 de diciembre del año recién pasado entregando solicitud de servicio número que recibe llamada del proveedor en el que le informa que tiene que cancelar un monto de \$250.00, pero le harán consideración de que cancele únicamente el 50% del valor de reparación con lo que no está de acuerdo" (sic).</p> <p>En fecha 05/01/2022, 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. 9-10—.</p> <p>Posteriormente, en fecha 17/02/2022 —fs. 15—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 02/03/2022 (fs. 17) de la audiencia de conciliación programada para el día 09/03/2022. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 26), se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la consumidora, fijando como nueva fecha de realización</p>			

de la audiencia, el día 23/03/2022. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 46), se hace constar que la misma fue suspendida por falta de acuerdo entre las partes.

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, recibándose en este Tribunal en fecha 19/04/2022. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las trece horas con cuatro minutos del día 04/06/2024 (fs. 56-58).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicita: *“que la proveedora reintegre el valor del televisor objeto de reclamo ya que este salió defectuoso. Lo anterior con fundamento en los artículos 13-D literal c), 44 literal k), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

A la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta 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 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 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, 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 los proveedores* al no entregar el bien o los servicios en los

términos contratados por los consumidores, 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

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 inicio (fs. 56-58) 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 27/06/2024.

En fecha 08/07/2024 se recibió escrito (fs. 61) firmado por el licenciado [redacted] actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusulas especiales de la proveedora denunciada SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V., mediante el cual agrega la documentación de fs. 62 al 63 y contesta la denuncia en sentido negativo.

Mediante resolución de las diez horas con treinta minutos del día 16/07/2024 (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 15/08/2024 (fs. 65).

En ese orden, mediante el escrito de fecha 27/08/2024 —folios 67-69—, el referido apoderado de la proveedora SOVIPE COMERCIAL, 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 31-43 y 70-73.

Es preciso señalar, que todos los argumentos de defensa esgrimidos por el apoderado legal de la proveedora, se encuentran estrechamente relacionados a la prueba documental que ha sido incorporada al expediente, de tal suerte que dichos argumentos serán analizados ampliamente en los apartados posteriores de esta misma resolución, específicamente en la valoración de la prueba y la configuración de la infracción.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. 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”*(los resaltados son propios).

Dicho esto, el art. 106 inc. 6º 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”* (los resaltados son propios).

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC se seguirán las disposiciones citadas previamente.

2. Consta en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

- a) Fotocopia de factura No. _____, emitida por la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V., (fs. 5, 40), a favor de la consumidora _____ por un monto de \$1,141.36 dólares, con la que se acredita la relación de consumo preexistente a la denuncia entre los intervinientes.
- b) Fotocopia de certificado de garantía No. _____ de fecha 05/12/2021 (fs. 38, 42 y 71) emitido por la proveedora a favor de la consumidora, por medio del cual se establecen las condiciones y los requisitos para uso de garantía y las causales de exclusión de garantía.
- c) Fotocopia de constancia de satisfacción de producto No. _____ (fs. 7 y 43), donde se establece que la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V., entregó en buen estado el Televisor marca LG y la consumidora _____ firmó de recibido.
- d) Fotocopia de solicitud de servicio No. _____ de fecha 08/12/2021 (fs. 4 y 70) emitida por la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V., en donde se detalla la falla reportada del equipo.
- e) Fotocopia de orden de servicio No. _____ de fecha 10/12/2021 (fs. 32, 33 y 72), en relación a la solicitud de servicio No. _____ emitidas por la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V., en donde se establece el diagnóstico realizado al Televisor LCD marca LG.
- f) Reporte de Servicio Técnico emitido por el taller RELESA (autorizado por la proveedora) con fecha 16/12/2021 (fs. 73), donde se determinó como falla: "líneas y mancha en pantalla", se brindó el diagnóstico de servicio: "se revisó el artículo y se encontró con panel LCD dañado por quebradura, debido a eso presenta líneas y manchas en la pantalla" y se le brindó el detalle de reparación: "el equipo queda sin garantía debido a que el daño es provocado por una fuente externa, daño provocado por quebradura".

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por la señora _____, es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe como grave la conducta de la proveedora por supuestamente incumplir la obligación de *no entregar los bienes en los términos contratados*, en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente

administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que la señora
realizó la compra de un televisor LCD marca LG con la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V., cancelando un monto de \$1,141.36 dólares, lo anterior se ha acreditado mediante la fotocopia de factura No. la cual se encuentra anexa al expediente como un medio de prueba incorporado por la consumidora al momento de interponer su denuncia (fs. 5 y 40).

La consumidora expuso que adquirió una pantalla de 43 pulgadas al crédito por el monto de \$1,141.36 dólares, pero al momento de instalar y colocar la televisión, está no daba imagen y solo se miraban rayas. Al reclamar a la proveedora le indican que lo lleve a tienda para enviarlo al taller correspondiente. Señala que, recibe llamada de la proveedora en el que le informan que tiene que cancelar un monto de \$250.00 dólares adicionales, pero se le hará una reconsideración de que cancele únicamente el 50% del valor de reparación, con lo que no está de acuerdo.

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

De lo manifestado por la consumidora y el apoderado de la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V. durante sus intervenciones y de la documentación agregada al expediente, se tienen como hechos comprobados que la consumidora compró un televisor LCD marca LG, por la cantidad de \$1,141.36 dólares, el cual sería entregado en el domicilio de la consumidora, con una garantía de 1 año. Que al momento de la entrega e instalación del artículo en fecha 05/12/2021 la consumidora firmó la constancia de recepción de satisfacción de producto No. , donde se establece que los productos fueron entregados por la proveedora y recibió a entera satisfacción los productos por encontrarse en perfecto estado, y en las mismas condiciones y especificaciones ofrecidas por parte de la proveedora.

Por otra parte, según el reporte técnico, que se encuentra agregado a este expediente (fs. 73), documento en donde se establece que el taller autorizado por la proveedora, *Repuestos para Electrónica, S.A. de C.V.*, realizó revisión al Televisor objeto de reclamo: *i)* en fecha 16/12/2021, ante la falla reclamada de “*líneas y manchas en pantalla*”, determinó que “*Se revisó el artículo y se encontró con panel LCD dañado por quebradura, debido a esto presenta líneas y manchas en la pantalla*”, detallando además que “*El equipo se queda sin garantía debido a que el daño es provocado por una fuente externa, daño provocado por quebradura*”, en relación con la solicitud de servicio No. y orden de servicio No. .

Finalmente, se ha verificado que los desperfectos presentados en el Televisor de la consumidora eran provocados por una fuente externa, según se constató en el reporte técnico realizado por la proveedora, y que la denunciada atendió los reclamos realizados por la consumidora, de tal suerte que para este Tribunal, en el caso de mérito, no le es posible atribuir un incumplimiento por parte de SOVIPE COMERCIAL, 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

C. 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 2º 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

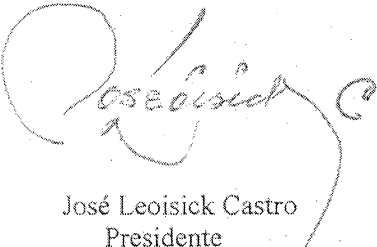
conforme al análisis expuesto en la presente resolución se *absuelve* a la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A de C.V., de los referidos ilícitos administrativos, y por tal motivo no es posible pronunciarse de la reposición alterada con fundamento en el artículo 83 letra c) de la LPC.

VIII. DECISIÓN

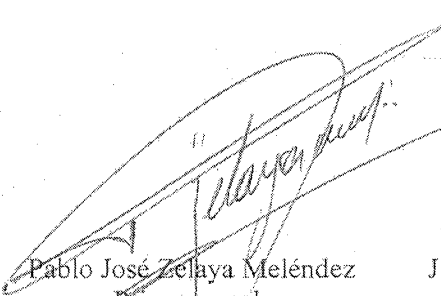
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 33, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito junto con la documentación presentada por la proveedora denunciada a través de su apoderado general judicial, licenciado
(fs. 67 al 73).
- 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 SOVIPE COMERCIAL, 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*, relacionada con los artículos 4 letra e) de la misma normativa, en relación a la denuncia presentada por la señora _____, sobre el fundamento del análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.
- d) *Certifíquese* copia de la presente resolución, a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor.
- e) *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.

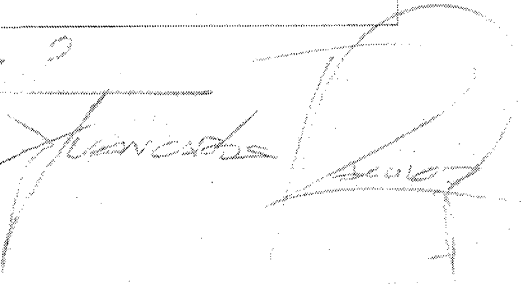
d) Notifíquese.



José Leoisick Castro
Presidente



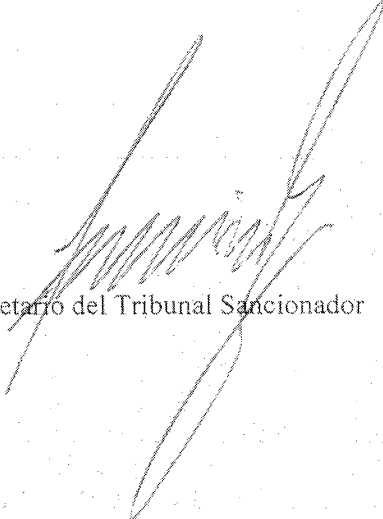
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



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