

1186-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con un minuto del día veinte de octubre de dos mil diecisiete.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación emitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor _____ contra el señor _____

como propietario del establecimiento denominado _____

por supuesta comisión de las infracciones contenidas en el artículo 43 letras c) y e) de la LPC.

Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que queden pendientes pruebas que practicar y de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

I. El consumidor expuso en su denuncia el incumplimiento de garantía y mala instalación de una bomba sumergible que fue entregada por el proveedor después de la fecha establecida, sosteniendo que la misma no funcionó. Señaló además que el proveedor se había comprometido a corregir el problema y dejar bien instalada la _____, pero a la fecha de interposición de la denuncia eso no había sucedido. En razón de lo anterior, solicitó en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor que se solventara el problema corrigiendo la mala instalación de la bomba sumergible antes relacionada.

II. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor denunciado, quien no compareció en el procedimiento ni aportó prueba de descargo que desvirtuara la infracción que se le atribuye; no obstante, habersele dado la oportunidad de hacerlo.

III. 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 encuentran las contempladas en el artículo 43 letras c) y e), disposiciones que literalmente prescriben que constituyen una infracción grave: "*El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*" así como "*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*"; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

IV. 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 en el artículo 43 letras c) y e) de la LPC, relativas al incumplimiento de la garantía de uso o funcionamiento del bien y a la falta de entrega de los bienes en los términos contratados.

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC, establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

B. En el presente procedimiento consta la fotocopia de factura número 0079 emitida por el proveedor a nombre del consumidor, por una cantidad de \$2,000.00 por el suministro e instalación de un sistema de bomba sumergible de [redacted] con fecha veintitrés de junio de dos mil once (folio 4); y también consta copia simple de recibo (folio 9), con la que se establece que el consumidor entregó la cantidad de \$1000.00, el día doce de mayo de dos mil once, en concepto de anticipo de pago – equivalente al 50% del precio– para la instalación de la bomba objeto del reclamo en un plazo de tres días contados a partir de esa fecha. Con esa documentación se constata la relación de contractual existente entre el consumidor y el proveedor (Art. 999 C.Com).

Además, fue agregada una copia de la carta de oferta proporcionada por el proveedor al consumidor (folios 7 y 8), en la que se establece, entre otras condiciones, el tiempo de entrega de *3 días posterior a recibido el anticipo y sujeto a existencia; que la forma de pago era cincuenta por ciento de anticipo y cincuenta por ciento contra entrega;* así como la garantía de *un año por desperfectos de fábrica*, lo cual se complementa con la carta de garantía (folio 11), en la que se determina que el plazo de la garantía del bien era por un año a partir del *primer día de junio de dos mil once por defectos de fabricación o mala instalación.*

De la citada documentación se tienen por establecidas las condiciones en que el denunciante adquirió una bomba sumergible objeto del reclamo y los alcances de la garantía otorgada por la misma.

Además, consta en el presente procedimiento una copia de la carta compromiso (folio 10), donde el proveedor se compromete a reinstalar a mayor profundidad la bomba suministrada al consumidor y que dicha instalación *se hará con base a programación a partir del momento que se notifique, es decir de 2 a 3 días posteriores a la notificación o de la solicitud por parte del consumidor.*

i) En cuanto al incumplimiento de la garantía con la que contaba el bien objeto del reclamo, ha quedado establecido cuáles eran los alcances y condiciones de dicha garantía, así como el compromiso del proveedor de reinstalar a mayor profundidad la bomba suministrada al consumidor *en un plazo de 2 a 3 días posteriores a la notificación o de la solicitud por parte del consumidor, con base a programación* (folio 10). Sin embargo, no consta en el presente procedimiento prueba idónea que permita establecer fallos de la bomba sumergible o las razones del mal funcionamiento aducido por el consumidor en su denuncia, por lo que no es posible determinar si hubo una mala instalación o defectos de fabricación que fueran responsabilidad del proveedor de acuerdo con los términos de la garantía del bien objeto del reclamo.

Como consecuencia de la inexistencia de otra prueba que permita establecer que el proveedor denunciado haya incumplido la garantía del bien objeto del reclamo, no se ha configurado la infracción atribuida regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC y es procedente *absolver* al proveedor.

ii) En cuanto a la falta de entrega de los bienes en los términos contratados, es preciso tener en cuenta que el día doce de mayo de dos mil once, el consumidor pagó el anticipo establecido para la instalación de la bomba objeto del reclamo (folio 9), y según consta en la factura de folio 4, en fecha veintitrés de junio de dos mil once, el consumidor canceló el precio total de la bomba en mención y de su instalación.

Se establece de la valoración de la prueba antes citada, que el proveedor incurrió en mora en la entrega del bien objeto del reclamo, ya que en el recibo de anticipo se consignó el plazo de tres días contados a partir de dicho pago para la entrega de la bomba sumergible, pero la factura de cancelación por el precio restante, es de fecha veintitrés de junio de dos mil once, es decir cuarenta y dos días después de entregado el anticipo. Si bien es cierto que en las condiciones de la oferta se determinó expresamente que el tiempo de entrega estaba sujeto a existencias, el proveedor no ha probado que el retraso de cuarenta y dos días se debió a esa causa. En consecuencia, existen indicios suficientes para determinar la mora del proveedor en la entrega del bien, fundamentados en la prueba documental; y, esta conducta constituye la infracción de no entregar los bienes en los términos contratados, regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC.



Al respecto, debe considerarse que el proveedor denunciado se dedica a la venta de productos de ferretería, pintura y eléctricos, y justamente por la actividad que realiza debe atender a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, particularmente en cuanto a la entrega de los bienes en los términos contratados por los consumidores. Sin embargo, en el presente caso se colige que el proveedor no actuó con la diligencia debida de un buen comerciante en negocio propio al no cumplir con los plazos por él establecidos para la entrega de la bomba sumergible al consumidor denunciante, por lo que se considera que actuó con *negligencia* al incumplir su obligación de entrega en el plazo pactado, sin justificar la entrega tardía, pese a que el consumidor pagó el anticipo requerido para hacerle la entrega del bien. En consecuencia, corresponde imponerle la sanción respectiva, en apego a lo dispuesto en el art. 46 de la LPC, por la comisión de la referida infracción.

Finalmente, es oportuno mencionar que sobre el cumplimiento contractual, el denunciante también afirmó que el bien objeto de reclamo no fue instalado correctamente, pero no presentó prueba alguna que permitiera comprobar tal afirmación.

V. El artículo 40 de la LPC establece que las infracciones a lo dispuesto en dicha ley y demás disposiciones aplicables en materia de consumo, imputables a los proveedores que en la venta de un bien o la prestación de un servicio, actúen con dolo o culpa y causen un menoscabo al consumidor, serán sancionadas administrativamente.

Ahora bien, a efecto de determinar el monto de la multa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, podrá tomarse en cuenta los siguientes criterios: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros, según el caso.

En el presente caso, se ha comprobado que el proveedor entregó la bomba sumergible cuarenta y dos días después del plazo al que se había obligado, sin constar causa que justifique el retraso en dicha entrega, con lo cual incurrió en infracción grave, provocando un menoscabo al consumidor, quien erogó una cantidad de dinero por un bien que no le fue entregado en el tiempo pactado. Además, se ha corroborado que el proveedor actuó con *negligencia* al incumplir el plazo de su obligación de entrega del bien.

VI. Por todo lo expuesto y sobre la base de los artículos 101 inciso segundo, 86 inciso final de la Constitución de la República; artículos 43 letras c) y e), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor; y artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Absolver* al _____ como propietario del establecimiento denominado _____, de la infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor.

b) *Sancionar* al señor _____ como propietario del establecimiento denominado _____ con la cantidad de **DOSCIENTOS DIECINUEVE DÓLARES CON TREINTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$219.30)**, equivalentes a *un salario mínimo mensual urbano en la industria* (Decreto Ejecutivo No. 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. No. 85, Tomo 381 del mismo día), en concepto de multa 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 por el consumidor.

c) Dicha multa deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro de los diez días siguientes al de la notificación de ésta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

Notifíquese.



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



