

469-12

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con treinta y dos minutos del día veinticuatro de agosto de dos mil dieciséis.

El presente procedimiento administrativo sancionador, se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor [redacted] contra [redacted], por supuesta infracción al artículo 43 letra e) en relación al artículo 24, ambos de la LPC.

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

I. El consumidor manifestó que el día veintiséis de marzo de dos mil once, recibió de parte de la proveedora denunciada unos lentes, los cuales debían cumplir con la graduación del examen realizado por el optometrista de la óptica propiedad de la misma; no obstante lo anterior, los lentes no tenían la graduación acordada y apropiada para su visión, por lo que presentó reclamo ante la proveedora para hacer efectiva la garantía ofrecida dentro del plazo correspondiente (treinta días después de la entrega del producto).

Agregó, que al momento de consultar si la garantía cubría en caso se realizara un examen con un oftalmólogo externo a los que laboran para la proveedora, éstos le manifestaron que no se harían responsables de cualquier error en la nueva graduación de los lentes, acotando que recibió un maltrato de parte del personal de la óptica cuando se apersonó hacer uso de la garantía para reparar los lentes.

Consta en el presente expediente, que el señor [redacted] solicitó en el Centro de Solución de Controversias, que la proveedora dejara sin efecto el contrato que ampara la compra de los lentes, se retire la orden de descuento en planilla y se reintegre lo pagado a la fecha por dicha vía.

II. En ejercicio del derecho de defensa de su mandante, la licenciada [redacted] en calidad de apoderada general judicial y administrativa con cláusulas especiales de la sociedad denunciada, presentó el escrito de folios 25 y 26, en el que señaló que su representada no tuvo conocimiento de la denuncia interpuesta por el señor [redacted]

*[Handwritten signature]*

ante la Defensoría del Consumidor, ya que las citas de audiencia fueron recibidas por una empleada que no las entregó a la persona designada a tal efecto.

Al respecto, es necesario señalar lo dispuesto en el artículo 379 del Código de Comercio, el cual establece que *"los actos de los dependientes obligan a sus principales en todas las operaciones que tuvieren a su cargo, en razón del puesto que ocupan frente al público."* En tal sentido, los actos de notificación de convocatoria para audiencia de conciliación realizados por el Centro de Solución de Controversias a la proveedora a través de sus dependientes - *esto es, empleados que guardan una vinculación jurídico-laboral con la demandada, y que, por tanto tienen la obligación de informar y hacerle entrega de manera oportuna cualquier información que pueda ser de su interés-*, son válidos.

Asimismo, manifestó que en ningún momento se ha cometido un incumplimiento a la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por cuanto el consumidor si recibió en fecha catorce de junio del año dos mil once en las oficinas de su centro de trabajo

los lentes conforme a las especificaciones y a la receta emitida el día veinticuatro de mayo del mismo año por la clínica privada cumpliendo así con la entrega del producto conforme a lo convenido y con la garantía ofrecida. Finalmente, anexó a dicho escrito la documentación que consta agregada de folios 27 al 34.

### **III. 1. Sobre la presunción legal contemplada en el artículo 112 de la LPC.**

A. Debido a que el presente procedimiento fue certificado a este Tribunal sobre la base del artículo 112 de la LPC, es preciso mencionar que la presunción consiste en el 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 el nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método 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, que ha de ser afirmado también por la parte y que es el

supuesto de hecho de la norma cuya aplicación se está pretendiendo en el procedimiento administrativo sancionador. Ese hecho presumido queda fijado de esta forma, y, en consecuencia, tendrá relevancia en la decisión del mismo. *Lo característico de esta afirmación es que aporta un elemento de prueba que no ha sido posible obtener de otra manera.*

Lo que hace posible la formación de presunciones es el enlace o nexo lógico que existe entre el indicio y el hecho presumido. En realidad, el nexo lógico entre los dos hechos es la presunción misma. En unos casos la presunción viene fijada por la ley (presunciones legales); en otros se forma directamente por el juez (presunciones judiciales). Pero en ambas posibilidades es la misma presunción la que permite la fijación del nexo.

B. La tradicional distinción entre presunciones legales y presunciones judiciales se recoge ahora expresamente por el Código Procesal Civil y Mercantil -en adelante CPCM-, el cual es de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador (artículo 167 LPC). En los artículos 414 y 415 del mismo cuerpo normativo se establece que existen presunciones legales, que son las que admiten prueba en contrario (conocidas como presunciones *iuris tantum*), que constituyen la regla general; y, presunciones de derecho, que son las que no admiten prueba en contrario (denominadas *iuris et de iure*). Así, para el caso que nos ocupa, es importante señalar lo que establece el artículo 414 CPCM.

#### *Presunciones Legales*

*Art. 414.- Cuando la ley establezca una presunción, la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base.*

*Si la presunción legal admite prueba en contrario, 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.*

*En los casos en los que la presunción legal admita prueba en contrario, en la sentencia se deberá justificar y razonar los argumentos que han llevado al tribunal a la concreta decisión sobre si el hecho presunto es la consecuencia de los indicios.*

PR E

C. El artículo 112 de la LPC contiene una presunción legal al estipular: “...*De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta...*”.

Para identificar una verdadera presunción en una norma, es necesario que se halle contenida en una ley, de carácter procesal y con repercusión probatoria. En el presente caso se trata del artículo 112 de la LPC. En tal supuesto, es importante señalar que la presunción legal admite una actividad probatoria en contrario.

En ese sentido, la proveedora presentó elementos probatorios con los cuales pretende desvirtuar los hechos alegados por el consumidor, los cuales deben ser valorados por este Tribunal.

**2. Respecto a la infracción al artículo 43 letra e) en relación al artículo 24 de la LPC, por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.**

A. En principio, cabe señalar que la Ley de Protección al Consumidor prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 24. Según lo dispuesto en dicho precepto legal, cuando se tratare de la prestación de servicios, los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido, lo cual deberá establecerse en forma clara, de manera tal, que según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda.

El incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida 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*”; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

Sobre la base de la citada disposición legal, el Tribunal Sancionador deberá analizar – en el caso en particular– la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, evidenciar las condiciones en que se ofreció el bien, en cuanto a calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de entrega, según corresponda; y en segundo lugar, establecer la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no entregar los bienes en los términos contratados con la consumidora.

*B.* El artículo 146 de la LPC, establece que en los procesos sometidos al conocimiento de 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.

De conformidad con el inciso final del artículo 146 antes relacionado, las pruebas aportadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y en los conocimientos científicamente avanzados.

El Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente proceso (artículo 167 LPC), señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos, que debe haber sido obtenida de forma lícita, y estar relacionada con el objeto de la misma, además de ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y útil, por lo que la prueba está dirigida a la obtención de datos relevantes para la comprobación de los hechos litigiosos.

De esta forma, este Tribunal valorará la prueba que consta en el presente procedimiento, para constatar si efectivamente se configuró la infracción administrativa atribuida a la proveedora denunciada.

*C.* Tomando en consideración lo antes expuesto, corresponde analizar los hechos probados en el presente expediente, en el que consta, conforme a la fotocopia simple del contrato de adquisición de lentes, que existe una relación contractual entre el consumidor y la proveedora (folios 10), los cuales, según alega el consumidor, no fueron entregados conforme a las condiciones contratadas.

Por su parte, la proveedora denunciada presentó el original de constancia de entrega de los lentes en fecha catorce de junio de dos mil once —previo a que el Centro de Solución de Controversias remitiese certificación para el inicio del procedimiento sancionatorio—, los cuales tenían la graduación que recetaron los médicos privados del Centro Panamericano de Ojos (folios 32 y 34, respectivamente).

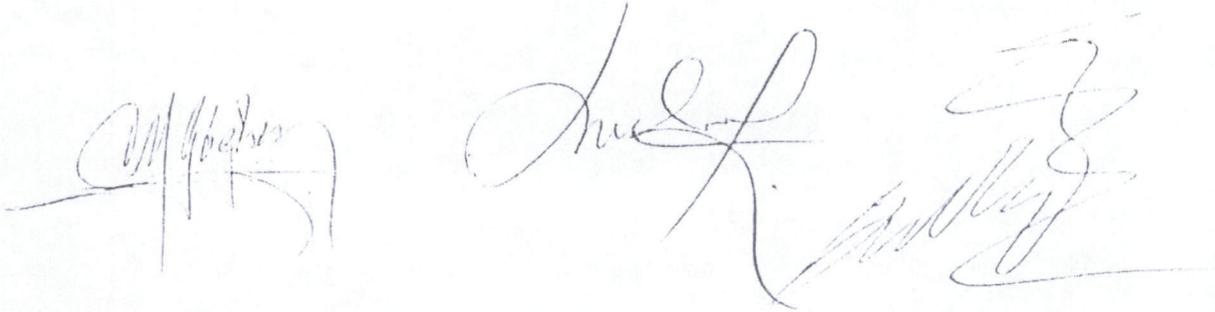
En consecuencia, con la prueba documental aportada por la proveedora denunciada, se ha desvirtuado la presunción contenida en el artículo 112 de la LPC, comprobándose que . cumplió con sus obligaciones contractuales, al entregar los lentes objeto del reclamo en los términos que solicitó el consumidor al momento de hacer efectiva la garantía, ya que rectificó la graduación de los lentes conforme a los

requerimientos del consumidor; por tanto, resulta procedente absolver a la proveedora denunciada sobre la infracción atribuida.

IV. Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 83 letra b), 146, 147, de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal Resuelve:

a) Absolver a \_\_\_\_\_, de la infracción señalada en el artículo 43 letra e) en relación al artículo 24, ambos de la Ley de Protección al Consumidor.

*Notifíquese.*



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



G  
E.J.