

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, La Libertad a las quince horas con un minuto del día dieciséis de septiembre de dos mil dieciséis.

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 112 de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la señora _____, contra _____, por supuesta comisión de la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, y de la infracción al artículo 43 letra c) de la misma normativa.

I. La consumidora expuso en su denuncia que en fecha siete de febrero de dos mil once, compró un teléfono celular marca _____ por la cantidad de ochenta y cuatro dólares (\$84.00), con una garantía de tres meses.

Agregó que siete días después de la compra, al intentar realizar llamadas éstas se finalizaban, razón por la cual se presentó en las oficinas de la proveedora en cuatro ocasiones, debiéndose la última de éstas a que la pantalla del teléfono estaba en blanco; sin embargo, a la interposición de la denuncia, la proveedora no le había efectuado la reparación del teléfono celular. Es por ello que la consumidora solicitó oportunamente en la Defensoría del Consumidor, se le reparara o cambiara el teléfono celular antes mencionado.

Por su parte, la proveedora denunciada no compareció en el procedimiento.

II. 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. Sobre la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar a la consumidora los bienes en los términos contratados.

Este Tribunal previo a realizar un análisis de fondo de dicha infracción, advierte que los hechos denunciados por la señora _____ -previamente citados-, fueron admitidos por supuesta infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar a la consumidora los bienes en los términos contratados, y por la posible infracción al artículo 43

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 de la 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, que constituyen la regla general; y, presunciones de derecho, que son las que no admiten prueba en contrario. Así, para el caso que nos ocupa, es importante señalar lo que establece el artículo 414 del 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.

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; sin embargo, el señor [redacted], omitió por completo desvirtuar los hechos atribuidos en su contra. En ese sentido, se debe tener por cierto lo afirmado por la consumidora, ya que la ley dispensa a la señora

[redacted], de presentar prueba sobre el hecho denunciado. Lo anterior según lo dispuesto en el artículo 112 de la LPC y 414 del CPCM.

Z. E.

Al respecto, este Tribunal ha sostenido en reiterada jurisprudencia, que un consumidor razonable espera que, en caso se presente algún desperfecto en el producto, el proveedor cumpla con repararlo gratuita e inmediatamente en aplicación de la garantía existente; y en caso la reparación no solucione el problema, el consumidor presumirá que el proveedor cambiará el producto o le devolverá el dinero abonado por él.

A dicho criterio se añade que la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea, no sólo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando, de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado, proceda inmediatamente a su reparación o corrección, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado.

En este orden de ideas, el proveedor actuaría contrario a lo ofrecido cuando al presentarse un desperfecto en el bien, incluido en los alcances de la garantía y dentro del plazo de la misma, ilegítimamente se niegue a hacerla efectiva.

Precisamente, en esa línea, el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor tipifica como infracción grave el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

La conducta tipificada en la Ley de Protección al Consumidor se refiere, entonces, a aquellos supuestos en que el proveedor no cumple la garantía en la forma, plazo y condiciones ofrecidas o establecidas legalmente. Para la determinación de la referida infracción, ha de estarse a los principios básicos del Derecho sancionatorio, que rigen la actuación de este Tribunal.

III. En el presente caso, debe señalarse que la proveedora denunciada no aportó prueba de descargo relacionada con los hechos atribuidos a la misma, no obstante haber sido legalmente notificada; por tanto, prevalece la presunción legal contenida en el artículo 112 de la LPC.

Entre la documentación presentada en el Centro de Solución de Controversias, corre agregada la fotocopia confrontada de la factura de compra (folios 4), de fecha siete de febrero de dos mil once, que sirve para comprobar la relación contractual que dio origen al presente procedimiento.

Además, consta una orden para reparación de terminales (folios 6), de fecha veintiséis de febrero de dos mil once, con la que se acreditan las fallas presentadas por el aparato adquirido por la consumidora y, sobre la base del artículo 112 antes citado, *se presume cierto lo expresado*

urbano de la industria, en concepto de multa por infracción al artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, por incumplir con la garantía otorgada al consumidor.

e) 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. B

