

93-12

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con dos minutos del día seis de enero 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, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor

contra la señora

propietaria del establecimiento

por supuesta infracción al artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC-.

I. El consumidor manifestó en su denuncia que el día veintiuno de enero de dos mil once, contrató los servicios de la proveedora para que efectuara la reparación de la pantalla de una *laptop*, ya que se le apagaba. Agregó, que la proveedora le pidió que retirara el referido aparato del taller, puesto que estaba quemado, situación con la que no estuvo conforme, pues el CPU funcionaba perfectamente.

El señor \_\_\_\_\_ agregó a su denuncia la hoja de trabajo entregada por la proveedora en fecha veintiuno de enero de dos mil once –folio 4-.

Por su parte, la proveedora manifestó que el consumidor actuaba de mala fe, al manifestar que en su establecimiento se le “quemó” la *laptop*, y lo hacía con el propósito de que se le entregara un equipo nuevo.

Agregó, que el señor \_\_\_\_\_ se presentó a su establecimiento el día veintiuno de enero de dos mil once, y solicitó el servicio de cambio de pantalla de una *laptop*, a la cual se le dio entrada en tal sentido, pero que posteriormente al revisarla un técnico de la empresa, la computadora presentaba problemas en la salida de video de la placa principal, por lo que se contactó al consumidor para explicarle el diagnóstico, el cual no aceptó, y les informó que no la retiraría hasta que se le entregara una nueva.

Alegó que no era posible la reparación del aparato objeto de la denuncia, ya que los problemas que presentaba eran por degradación, lo que pudo constatar el señor Francisco William Sánchez en calidad de técnico informático de la Defensoría del Consumidor.

La proveedora incorporó al procedimiento la hoja de trabajo No. 5379, de la *laptop* objeto de la denuncia en la que se establece el diagnóstico de la máquina –folios 47-.



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:

**Sobre la infracción al artículo 43 letra e) LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados.**

La Ley de Protección del 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 cual, 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 servicio, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, establecer la existencia del incumplimiento por parte del proveedor al no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados con el consumidor.

III. A. Una vez determinado lo anterior, se valorará la prueba que consta en el expediente, de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción al referido artículo.

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.

De conformidad con el artículo 167 del Código Procesal Civil y Mercantil de aplicación supletoria en el presente procedimiento, el cual 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.** Al respecto, se encuentra agregada al expediente la fotocopia confrontada de la hoja de trabajo del establecimiento -folio 4-, mediante la cual se demuestra la relación contractual existente entre el señor la señora

Asimismo, se advierte que el consumidor en fecha veintiuno de enero de dos mil once, entregó a un empleado de la proveedora para su reparación una *laptop* y su cargador, *la cual presentaba problemas en la pantalla.*

Por otra parte, aparece en el expediente una constatación de hechos -folios 25-, realizada en fecha dos de junio de dos mil once -en presencia del consumidor y la proveedora-, en la que el técnico de soporte en informática de la Defensoría del Consumidor verificó que la computadora no encendía, no daba señal de video y *leds*, y que dichas fallas posiblemente se debían a la degradación de las partes del equipo, ya que según se observó el equipo objeto de reclamo tenía de ocho a diez años de uso aproximadamente.

Finalmente, consta una hoja de trabajo -folios 47-, en la que se establece como diagnóstico final de la computadora que el *motherboar* está malo y que parte del video no se puede reparar.

En atención a lo antes relacionado, este Tribunal advierte que si bien el consumidor solicitó los servicios de reparación de la pantalla de una *laptop* -lo que se comprueba mediante la hoja de trabajo de folio 4-, no consta en el procedimiento prueba que acredite las condiciones en que fue entregada la computadora a la proveedora; es decir, que el CPU funcionaba perfectamente, como lo sostiene el consumidor en su denuncia. Y es que, conforme a la citada constatación de hechos, se atribuye las condiciones de la computadora a la degradación de las partes del equipo debido al uso.

Por lo antes expuesto, y de acuerdo a la prueba que aparece en el presente caso, no es posible determinar que la proveedora no prestó los servicios en los términos contratados por el consumidor; consecuentemente, es procedente absolver a la señora

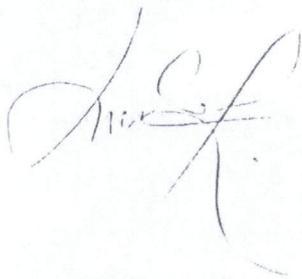
de la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC.

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

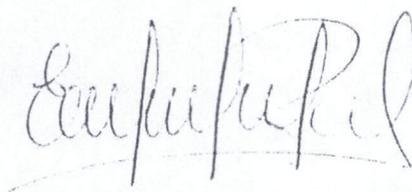
**RESUELVE:**

a) *Absolver* a la señora \_\_\_\_\_, propietaria del establecimiento \_\_\_\_\_, de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, por supuestamente no prestar los servicios en los términos contratados con el consumidor.

b) *Notifíquese*.



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



B/ME