

753-13

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las diez horas con veintiún minutos del día doce de marzo de dos mil dieciocho.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría, —en adelante CSC—, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la señora .

en contra del señor . por las supuestas infracciones consignadas en el artículo 43 letras d) y e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, por no devolver las cantidades entregadas como anticipo, y, no entregar los bienes encargados por la consumidora.

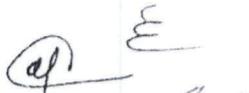
Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que queden pendientes pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

I. En su denuncia, la consumidora manifestó que el día 08/01/2013, solicitó al proveedor la elaboración de un sofá de tres asientos más una mesa de centro, por un valor de . entregando en concepto de anticipo la cantidad de . comprometiéndose el proveedor a entregarlos ocho días después de realizado el abono, sin que a la fecha de interposición de la denuncia el proveedor haya cumplido con la entrega.

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 145 y 146 de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor denunciado, quien no ejerció su derecho, no obstante haber sido legalmente notificado.

II.A. Este Tribunal previo a realizar un análisis de fondo de las infracciones descritas, advierte que los hechos denunciados por la consumidora, fueron admitidos por supuesta infracción al artículo 43 letra d) de la LPC, dicho precepto legal determina que el **incumplimiento de la obligación de devolución de primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio, en caso que el contrato no se celebre; o de depósitos de dinero o de títulos valores una vez cumplido el contrato**, siendo procedente la imposición de una multa conforme a los términos del artículo 46 del mismo cuerpo legal.

Conforme a lo anterior, es preciso citar el contenido del inciso primero del artículo 7 del Código Procesal Civil y Mercantil—en adelante CPCM—: “*Los hechos en que se*



*fundamente la pretensión y la oposición que se conoce en el proceso sólo podrán ser introducidos al debate por las partes...”*

El principio de aportación supone que la introducción de los hechos al proceso corresponde exclusivamente a las partes, y es sobre estos hechos que este Tribunal deberá fundamentar la resolución final. Cabe resaltar que estos hechos deben ser aportados en los momentos procesales oportunos para ahondar en su establecimiento; en ese sentido, el Tribunal no pueden basar sus resoluciones y fundamentos jurídicos en hechos que no fueron aportados en la denuncia, pues de hacerlo se transgreden los límites que configuran al principio de aportación.

En el presente caso, se ha advertido que al momento de interponer su denuncia, la consumidora no denunció como un hecho la falta de devolución del dinero entregado en concepto de anticipo, por consiguiente, queda determinado que estos hechos no forman parte de lo alegado en la denuncia.

Al basar este Tribunal el inicio del presente procedimiento sancionatorio en hechos que no fueron aportados en la denuncia, transgredió los límites que configuran al principio de Aportación, pues fundó su decisión sobre hechos que no fueron incorporados en la denuncia antes del agotamiento de los medios alternos de solución de controversias.

En consecuencia, procede revocar parcialmente la resolución dictada a las once horas con treinta y dos minutos del día tres de junio de dos mil trece, en la que se admitió la denuncia respecto de la supuesta infracción al artículo 43 letra d) de la LPC en relación con el artículo 13 inciso cuarto de la citada ley, por violación al principio de aportación de los hechos. Con base en lo anterior, este Tribunal conocerá únicamente de la posible comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por los hechos denunciados.

**B.** El artículo 43 letra e) de la LPC, 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 servicio, en cuanto a calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, entre otros, según corresponda; y en segundo lugar, establecer si existe alguna acción u omisión de la proveedora que incumpla los términos

establecidos para la prestación de los servicios contratados con la consumidora, en relación a los hechos denunciados.

III. Una vez señalado lo anterior, este Tribunal valorará la prueba que consta en el expediente de conformidad al sistema de la sana crítica, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, relativa a *"no entregar los bienes o prestar los servicios 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 CPCM, 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. Es menester señalar que el presente caso fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que conforme a dicha disposición *se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor*.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base*.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *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.*

Jurídicamente, la presunción se define como aquel 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 lógico 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.

Aclarado lo anterior, de conformidad a la prueba que consta en el expediente, se determinará si el proveedor denunciado cometió la conducta constitutiva de infracción, tomando en cuenta la documentación que se encuentra agregada al expediente.

C. En el presente procedimiento consta acta de inspección, diligencia realizada el día 18/02/2013 –folios 9-, documento en el que consta que el señor

reconoció ser el propietario del establecimiento con nombre comercial *Restauración de muebles*. Además, a folios 3, del presente expediente, se encuentra incorporada la fotocopia confrontada de comprobante de pago número [redacted] por la cantidad de [redacted] en concepto de anticipo por *sofá de 3 más mesa*, cancelado el 08/01/2012. Además, consta como fecha de entrega *el próximo viernes*, es decir el día 13/01/2012. Con dicha documentación se comprueba: a) la relación de consumo existente entre la consumidora y el proveedor denunciado; y b) que la denunciante canceló al denunciado la cantidad de dinero anteriormente citada, por un sofá de tres más una mesa, así como el plazo en que dichos bienes debían ser entregados por el proveedor denunciado.

Además, según el relato de los hechos consignado en la denuncia, el proveedor **no** realizó la entrega del *sofá de 3 más mesa* en la fecha convenida.

De conformidad con lo previsto en el art. 947 del Código de Comercio, el proveedor debía cumplir sus obligaciones con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio; y, teniendo en cuenta lo dispuesto en el art. 1422 del Código Civil, el proveedor se constituía en

mora: 1º por no cumplir la obligación dentro del término estipulado, salvo que la ley en casos especiales exija que se requiera al deudor para constituirle en mora; 2º Cuando la cosa no ha podido ser dada o ejecutada sino dentro de cierto espacio de tiempo, y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla; 3º En los demás casos, cuando el deudor ha sido judicialmente reconvenido por el acreedor.

El proveedor *omitió por completo desvirtuar los hechos atribuidos en su contra*, al no haber aportado prueba que desvirtuara los mismos, por lo que se tiene por establecida la falta de entrega de los bienes objeto del contrato, pues se mantiene la presunción legal establecida conforme al artículo 112 de la LPC y 414 del CPCM.

Además, es necesario señalar que la falta de prueba por parte del proveedor tampoco permite analizar alguna causa de justificación para la mora en la entrega de los bienes, y de conformidad al *principio de la carga dinámica de la prueba*, debe aportarla quien tiene mayor acceso a la misma, debiendo además ser idónea y objetiva para demostrar que si realizó la entrega de los bienes en los términos contratados o que existe una causa válida que justifica la falta de entrega.

En razón de lo anteriormente expuesto se establece que, en el caso en análisis, existió un contrato bilateral en el que la denunciante pagó una parte del precio por un sofá de tres asientos más una mesa de centro, cuya entrega fue diferida para un plazo de 5 días posteriores, pero no existe prueba que acredite que el proveedor entregó la totalidad de los bienes con las características contratadas y en el plazo convenido, por lo que se concluye que el proveedor ha incumplido en su obligación de entrega, y esa conducta del proveedor se adecua al ilícito administrativo establecido en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Asimismo, respecto del grado de intencionalidad con el que ha actuado el proveedor denunciado, es necesario tener presente que para la imposición de una sanción por infracción de un precepto administrativo, es indispensable que el sujeto haya obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto, por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

De conformidad con lo previsto en el artículo 947 del Código de Comercio, el proveedor debía cumplir sus obligaciones con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio; y, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 1422 del Código Civil, el proveedor se constituía en mora: 2º Cuando la cosa no ha podido ser dada o ejecutada sino dentro de cierto

espacio de tiempo, y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla. En virtud de lo anterior, de la prueba agregada al presente procedimiento se comprobó que el proveedor incurrió en la referida infracción actuando con **negligencia grave**, ya que a pesar que los sujetos intervinientes habían pactado: los bienes a entregar, el precio a pagar por los mismos, forma de pago y el tiempo de entrega, el proveedor omitió realizar la entrega de los bienes contratados en el plazo pactado sin que existiera una justificación legal para ello, y en consecuencia se le deberá sancionar por la comisión de la conducta infractora.

IV. Establecida la configuración de una infracción grave conforme el artículo 43 letra e) LPC, por *no entregar los bienes en los términos contratados*, procede determinar la sanción específica, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 46 de la normativa de consumo, las infracciones graves se sancionarán con multa de *hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*.

Para tal efecto, 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 atención a lo expuesto, debe considerarse que el señor \_\_\_\_\_ ;  
ocasionó un menoscabo al patrimonio de la consumidora \_\_\_\_\_ , al omitir realizar la entrega de los bienes contratados en el plazo pactado sin que existiera una justificación legal para ello; y, como se señaló anteriormente, la proveedora denunciada incurrió en la infracción al artículo 43 letra e) LPC, de forma negligente.

Además, la responsabilidad del proveedor denunciada, por la lesión ocasionada en la esfera jurídica de la consumidora, se ve acentuada porque es propietario de un establecimiento comercial ubicado en el municipio y departamento de San Salvador y que por la actividad que realiza —restauración de muebles de folio 3— debe atender a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con la entrega de los bienes ofrecidos a los consumidores.

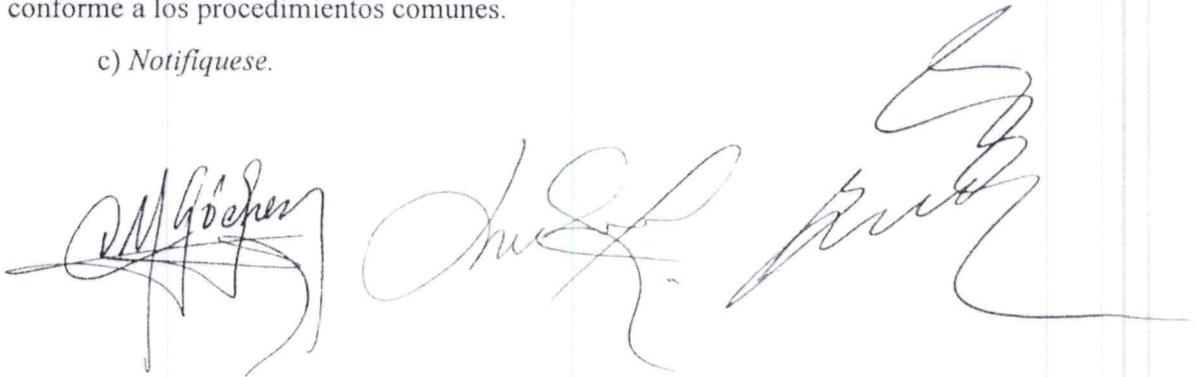
V. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 24, 43 letras d) y e),

46, 48, 49, 53, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE:**

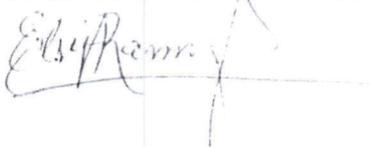
a) Sancionar al señor \_\_\_\_\_ con la cantidad de **CIENTO NUEVE DÓLARES CON SESENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$109.65)**, equivalentes a *quince días de salario mínimo urbano en la industria* —según Decreto Ejecutivo N° 56 del 06 de mayo de 2011, D.O. No.85, Tomo 391 de la misma fecha— en concepto de multa por la comisión de la infracción al artículo 43 letra e) LPC, por *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratado*.

b) 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 esta 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 conforme a los procedimientos comunes.

c) *Notifíquese.*



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



MA

