

243-13

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con un minuto del día catorce de mayo 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 la Defensoría del Consumidor, según los artículos 112 y 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, como consecuencia de la denuncia interpuesta por

, que puede abreviarse a , contra el señor , por la supuesta comisión de las infracciones contenidas en el artículo 43 letras d) 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. La denunciante manifestó que el 10 de agosto de 2012 pagó la cantidad de al proveedor, en concepto de anticipo por la confección de camisas tipo polo para uniforme, las cuales serían entregadas 12 días después, sin embargo a la fecha de interposición de la denuncia, el proveedor no le había entregado dichas camisas ni había devuelto el dinero pagado por la denunciante, razón por la que solicitó en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, que el proveedor hiciera la devolución del dinero pagado como anticipo.

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 ningún tipo de prueba relacionada con las infracciones que se le atribuyen; no obstante, habérsele dado la oportunidad de hacerlo notificándole en legal forma.

III. Corresponde ahora analizar los elementos constitutivos de las infracciones atribuidas al proveedor denunciado.

A. Previo a realizar un análisis de fondo, éste Tribunal advierte que los hechos denunciados fueron admitidos por supuesta comisión de las infracciones establecidas en el artículo 43 letras d) y e) de la LPC, por no devolver las cantidades entregadas en concepto de anticipo, y por no entregar los bienes en los términos contratados.

No obstante lo anterior, los hechos expuestos en la denuncia y la conducta atribuida al proveedor denunciado radican en la negativa a devolver la cantidad entregada en concepto de

anticipo por la elaboración de unas camisas que no fueron entregadas, por lo que es necesario examinar la calificación preliminar de los hechos denunciados como posible comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual establece como infracción grave no entregar los bienes en los términos contratados. Dicho examen ha de ser realizado en aplicación del principio procesal según el cual el juez conoce el derecho aplicable, en virtud del cual se realiza un proceso cognoscitivo e interpretativo que supone la aplicación de la norma jurídica al hecho controvertido.

Al realizar el análisis de tipicidad de los hechos es preciso tener en cuenta la especificidad de la conducta sancionable previamente delimitada por la ley, en virtud de lo cual este Tribunal no puede conocer de una conducta infractora de carácter general cuando los hechos denunciados se adecuan con mayor especificidad a otro tipo sancionador.

Concretamente, las infracciones reguladas en el artículo 43 letras d) y e) resultan contrapuestas, pues la primera infracción en su parte inicial supone dos presupuestos: i) la negativa del proveedor a devolver las primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio, y ii) que el contrato no se celebre; en contraste con lo regulado en la letra e) de la disposición en análisis, que configura como infracción la no entrega de bienes *en los términos contratados*, lo cual, supone lógicamente la celebración de un contrato en el que se establezcan dichos términos, previo al incumplimiento suscitado por parte del proveedor.

Por lo anterior, al analizar la conducta tipificada en la parte inicial del artículo 43 letra d) de la LPC, se concluye que los hechos denunciados y la conducta atribuida al proveedor se subsumen a ese tipo más específico, que regula el incumplimiento de la devolución de anticipos cuando el contrato no se celebre. En consecuencia, este Tribunal solamente conocerá de la posible comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra d) de la LPC.

B. En relación a la supuesta comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra d) de la LPC, dicho precepto legal determina que constituye conducta ilícita grave *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.*

Esta infracción, como ya se señaló anteriormente, parte del supuesto de que no se celebre el contrato; y, para la configuración de dicho incumplimiento se requiere que el consumidor solicite la devolución de las cantidades canceladas a cuenta del precio y el proveedor se niegue a devolver las mismas teniendo la obligación de hacerlo.

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 ha

configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra d) de la LPC, por no devolver los anticipos pagados por la denunciante.

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 serán valoradas 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, debe 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 caso, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador según el artículo 167 de la LPC—, 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 al 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, se determinará si el proveedor denunciado cometió la conducta constitutiva de infracción, tomando en cuenta la documentación que se encuentra agregada al expediente.

V. En el presente procedimiento sancionatorio, únicamente la denunciante aportó prueba documental, agregando la fotocopia confrontada de un comprobante de crédito fiscal con número emitido por el proveedor denunciado a nombre de la denunciante el 10 de agosto de 2012, en el que se detalla un monto de pagado por la denunciante en concepto de “anticipo de 50% por elaboración de 32 camisas lino oxford S-L, 2 lino Oxford 2XL” (folios 22 y 48), e incorporó también la impresión de correos electrónicos entre fechas 1 y 10 de octubre de 2012 enviados entre las partes (folios 44 a 47 y 49).

De la documentación anterior se ha establecido que efectivamente la denunciante pagó al proveedor la cantidad de , en concepto de anticipo de 50% por la elaboración de 34 camisas (folio 22 y 48), asimismo que la denunciante solicitó al proveedor la devolución de la cantidad de dinero antes mencionada aproximadamente 2 meses después de haber pagado el anticipo (folio 45), en razón que no le habían sido entregadas las camisas, y el proveedor ofreció realizar dicha devolución. Además, según se establece indiciariamente de la impresión de un correo electrónico con la cotización de los bienes objeto del presente reclamo (folio 49), las camisas serían entregadas en un plazo de 12 días hábiles posteriores al pago del anticipo y contra entrega de las mismas se cancelaría el 50% restante, es decir que —de conformidad con lo dispuesto en el art. 1422 del Código Civil— el proveedor se encontraba en mora de más de 20 días hábiles en su obligación de elaborar las camisas y entregarlas a la denunciante, al momento en que ésta solicitó la devolución de lo pagado.

Los hechos anteriores, no fueron desvirtuados por el proveedor denunciado, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara la efectiva devolución del anticipo pagado por la denunciante, o en su caso la entrega de los bienes objeto de la controversia, manteniéndose la presunción legal del artículo 112 inciso 2º de la LPC. En razón de la prueba valorada, la presunción legal y las disposiciones legales aplicables, la

conducta de no devolver la cantidad entregada en concepto de anticipo por parte del denunciado, constituye la infracción tipificada en el artículo 43 letra d) de la LPC.

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.

Al respecto, debe considerarse que el proveedor es propietario de un establecimiento que ofrece productos publicitarios; y justamente por la actividad que realiza debe atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, particularmente en cuanto a la devolución de los anticipos pagados por los consumidores cuando no se perfeccionare la contratación. Sin embargo, en el presente caso se concluye que el denunciado no actuó con la diligencia debida al incurrir en mora en el cumplimiento de sus obligaciones y no devolver la cantidad de dinero en concepto de anticipo que le fue pagado, por lo que se considera que el proveedor actuó con *negligencia grave*, sin perjuicio del derecho de la denunciante a reclamar indemnización, establecido en el artículo 13 inciso 3° de la LPC.

VI. Establecida la comisión de la infracción grave por parte del denunciado, es procedente la imposición de una sanción de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 46 de la LPC, conforme al cual *las infracciones graves se sancionarán con multa de hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.*

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 comprobó que el denunciado incurrió en la infracción grave, afectando el patrimonio de la denunciante desde la fecha de la mora en el cumplimiento de sus obligaciones al no devolverle el anticipo que pagó por la elaboración de unas camisas que el proveedor no entregó, vulnerando así sus derechos económicos, como consecuencia de una conducta negligente, tal como se señaló anteriormente.

VII. Respecto a la solicitud de la denunciante de la devolución del dinero pagado a la proveedora, es preciso destacar que si bien es cierto la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: "(...) c) *Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la*

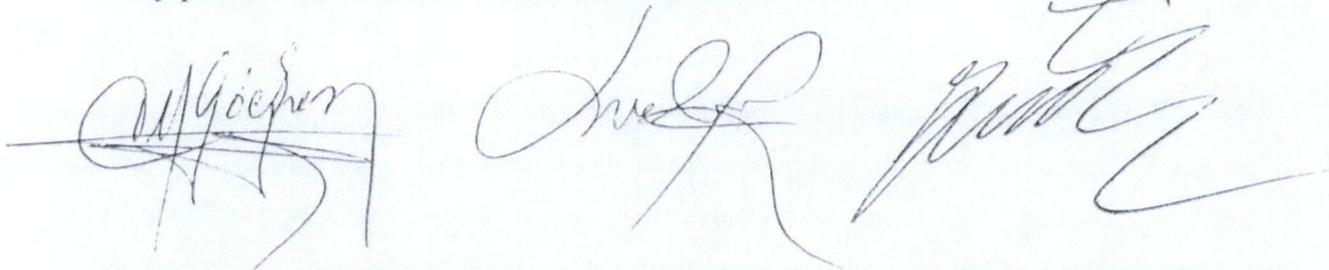
reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)", dicha facultad es producto de una reforma que entró en vigencia el 28 de febrero del año 2013. En el presente caso, en virtud de que los hechos controvertidos se suscitaron *antes de la entrada en vigencia de la reforma en mención*, no es posible la aplicación del artículo 83 letra c) de la LPC; no obstante, le queda expedito el derecho a la denunciante, si así lo considera conveniente, de conformidad a los artículos 4 letra m), 13 inciso 3°, 40 inciso 1° parte final y 150 de la LPC de acudir a las instancias pertinentes.

VIII. 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, 43 letra d), 46, 49, 54, 83 letra b), 147, 149 y 167 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) Sancionar al señor _____ propietario del establecimiento comercial _____, con la cantidad de **CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$438.60)**, equivalentes a *dos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* (Decreto Ejecutivo No. 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. No. 85, Tomo 391 del mismo día), en concepto de multa por la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra d), por no devolver el anticipo pagado por _____.

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.

Notifíquese. Enmendado CUATROCIENTOS vale.



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

Q/I

