

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 28/09/2021 Hora: 11:55 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1-0100-01-17-4004
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:	[Redacted]		
Proveedor denunciado:	Robín Aníbal Retana Sandoval (YAYACEL)		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 26/09/2017, el consumidor interpuso su denuncia (f. 1), en la que expuso que, el 19/09/2017 contrató los servicios (en el establecimiento comercial Yayacel) para la repararan de su teléfono celular marca: Samsung, modelo: A500H A5 2015, específicamente para el cambio de pantalla, por lo que pagó la cantidad \$120.00 dólares. No obstante, después del cambio, el aparato presentó los siguientes problemas: el táctil no respondía, se calentaba todo el teléfono, el brillo se quedaba 100% y la batería se descargaba, razón por la que nuevamente lo llevó al proveedor, reportando las fallas y éste le realizó otro cambio de pantalla, pero aun así presentaba los mismos problemas al momento de interposición de su denuncia.</p> <p>Según el denunciante, los hechos descritos podrían vulnerar lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC-, el cual establece: <i>"Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera 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."</i> lo que podría configurar la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que dispone: <i>"Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"</i>.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor–en adelante CSC– para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, por desistimiento expreso de someter el conflicto a los medios alternos de solución de controversias, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letra a) de la LPC, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las ocho horas con cincuenta y cinco minutos del día 21/01/2021 (fs. 21 al 22).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p><i>"El consumidor solicita el reintegro del dinero la cantidad de \$120.00, en vista que la reparación que le realizo el proveedor no se cumplió ya que presenta fallas al haber realizado el proveedor el cambio de pantalla dejándole peor el funcionamiento del aparato considerando un incumplimiento de contrato. En base al Artículos 24 y 43 e), de la LPC"</i>.</p>			

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Al proveedor denunciado se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”; en relación al artículo 24 de la LPC: “*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera 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 ya citado, y su consecuencia jurídica sería la establecida en el artículo 46 de la misma ley, siendo la multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, y en resolución de fs. 21 y 22, se le confirió el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que el proveedor manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada, en fecha 26/03/2021 y el proveedor no evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio ni ejerció su derecho de defensa, por ningún medio.

Posteriormente, en resolución de las diez horas con cincuenta y tres minutos del día 18/05/2021 (fs. 27 y 28) se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al del aviso de notificación de la resolución dentro del cual ambos sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–. Resolución que fue notificada en legal forma, según consta en el acta de folio 29, que se dejó aviso de notificación de la resolución de apertura a prueba de fecha antes mencionada —folios 27-28—, por no haberse encontrado al señor Robín Aníbal Retana Sandoval, ni persona que pudiese recibir la notificación, y habiendo transcurrido el plazo legal para que el referido proveedor acudiera al Tribunal, para dichos efectos, *tiénese* por efectuada la notificación respectiva, de conformidad al artículo 177 del CPCM; sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas del denunciado.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada al proveedor denunciado sobre la base de la prueba que consta en el expediente de mérito.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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 e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados.

A. Al respecto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 146 de la LPC y artículo 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, 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, los cuales serán valorados conforme a las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

Asimismo, 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, 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 procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental por parte del consumidor, la cual se detalla a continuación:

- a) Fotocopia confrontada de factura No. 0197, emitida por el proveedor en fecha 19/09/2017, con lo que se establece la relación contractual entre el denunciante y el denunciado en virtud de un servicio de cambio de pantalla, por un valor de \$120. 00 dólares (f.3).
- b) Fotocopia confrontada de orden de trabajo No. 8963 a nombre del consumidor“

y en donde se detalla las características del teléfono, así mismo se observó en el pie del documento la siguiente frase “*Nota: Responsabilidades del cliente. El cliente es responsable de todos los gastos ocasionados al establecer y mantener comunicación por correo electrónico y teléfono con Yayacel. Deberá facilitar la información necesaria para que Yayacel pueda diagnosticar un problema. Es responsable de cualquier restauración o reconstrucción de archivos, datos o programas que hayan sufrido pérdidas o alteraciones. Limitación de Responsabilidad: Yayacel se limita a las cantidades que el cliente hubiera abonado por el servicio solicitado. Yayacel no tendrá bajo ningún concepto responsabilidad alguna sobre daños indirectos, especiales, incidentales o consecuentes, el cliente afirma que se le han explicado todos los riesgos de cualquier reparación, y absuelve a Yayacel de cualquier desperfecto posterior*” (f. 4), con lo que se acredita el aparato presentaba un problema y el trabajo a realizar (cambio de pantalla) y que el mismo fue cancelado en fecha 19/09/2017.

VII. ANALISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En virtud de la prueba documental que consta agregada al presente expediente, que ha sido citada en el apartado predecesor, este Tribunal ha acreditado el vínculo contractual existente entre

el señor . y el proveedor Robín Aníbal Retana Sandoval (YAYACEL), en virtud de un servicio de reparación de un teléfono celular, en específico el cambio de pantalla, en fecha 19/09/2017 (fs. 3 y 4). Asimismo, se ha acreditado que el monto a pagar por dicho servicio era de \$120.00 dólares.

Respecto a los hechos denunciados, en los que el consumidor mencionó que pagó al proveedor por la reparación de un teléfono celular marca Samsung, específicamente por el cambio de pantalla, pero que después de realizada esa reparación, el aparato no funcionó de manera normal y presentó otras fallas, que posteriormente se le realizó otro cambio de pantalla, pero debido a que los problemas persistían, el consumidor solicitó la devolución de lo cancelado; de la documentación presentada por el consumidor, la cual ya se ha detallado anteriormente (fs. 3 y 4) se puede verificar: que el consumidor pagó por un servicio de parte del proveedor (reparación de teléfono celular), y que el proveedor realizó un trabajo de reparación por cambio de pantalla.

No obstante, de la documentación incorporada al expediente, no es posible sustentar lo manifestado por el consumidor en su denuncia, respecto a que el proveedor le realizó dos veces el cambio de pantalla al aparato, y que el mismo persistía mostrando problemas en su funcionamiento, pues solo consta agregada la factura cuando el consumidor pagó por el servicio original de cambio de pantalla y la orden de trabajo correspondiente a ese servicio, y no hay ninguna documentación con la que se acredite el segundo cambio de pantalla o alguna orden de trabajo donde conste las fallas adicionales que presentó el bien el objeto de denuncia, con fecha posterior a la primera reparación.

En consecuencia, del análisis antes expuesto y con fundamento en toda la prueba documental que consta en el presente expediente, que ya fue citada, este Tribunal Sancionador concluye, que en el caso que atañe, la prueba incorporada es insuficiente para acreditar fehacientemente un incumplimiento por parte del proveedor, en la prestación del servicio contratado, estando impedido este órgano para atribuir al denunciado la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por *"no prestar los servicios en los términos contratados"*, pues el servicio de reparación original (cambio de pantalla) fue prestado, pero el resultado posterior de esa reparación no ha quedado evidenciado en el procedimiento de mérito.

En esta línea argumentativa la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte suprema de Justicia— en adelante la CSJ—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción no basta que los hechos constitutivos de infracción se han probables, sino que tienen que estar suficientemente acreditados para ser veraces.

En virtud de todo lo antes expuesto, del análisis de derecho, de la valoración de la prueba documental incorporada al expediente, así como de la jurisprudencia citada, este Tribunal concluye que no es posible atribuir al proveedor Robín Aníbal Retana Sandoval (YAYACEL), un incumplimiento en la prestación de los servicios contratados por el consumidor, por lo que es procedente *absolver* al proveedor denunciado de la supuesta comisión de la infracción atribuida, regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación al artículo 24 de la misma ley; respecto de los hechos denunciados por el consumidor señor ^r

VIII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 24, 43 letra e), 83 letras a) y b), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; artículos 139 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos; y, artículos 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

a) *Absuélvase* al proveedor Robín Aníbal Retana Sandoval (YAYACEL), de la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *No prestar los servicios en los términos contratados*, en relación al artículo 24 de la misma ley, respecto de la denuncia presentada por el señor:

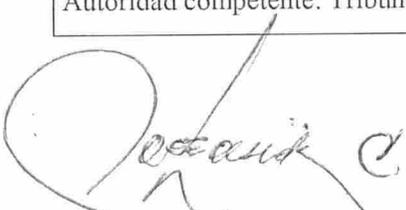
b) *Notifíquese*.

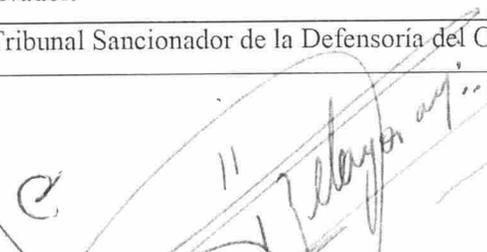
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
---	---

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje “D” #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

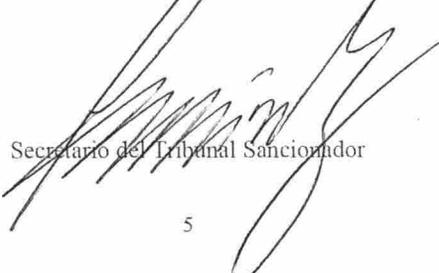
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor


José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Lidia Patricia Castillo Amaya
Segunda vocal

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


Secretario del Tribunal Sancionador