

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 30/08/2023 Hora: 13:15 pm Lugar: San Salvador.	Referencia: 144-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	OPTICAS DEVLYN DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El consumidor, en síntesis, manifestó que realizó <i>"la compra de unos lentes en fecha 13-12-2019 cancelando un monto de \$334.30, el caso que al mes de haber realizado la compra, se presenta con el proveedor a reclamar pues tenía problemas con la graduación y el lente se está dañando pues presentaba mancha, por lo que los entrega al proveedor quien realiza cambio de graduación y lente, que se los entregan en fecha 3 de febrero de 2020, y nuevamente presenta problemas el lente pues se está manchando; que le informa al proveedor quien nuevamente le ofrece cambio de lente. No estando de acuerdo con el ofrecimiento, solicito la devolución de lo pagado con lo cual se niegan a realizar"</i> (sic).</p> <p>En ese sentido, se siguieron las diligencias necesarias, sin embargo, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 literal a) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 24/02/2021, asimismo se inició el procedimiento administrativo sancionatorio contra la proveedora denunciada en fecha 17/01/2023, notificándole dicha resolución en legal forma en fecha 19/01/2023.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>La pretensión del consumidor radica en: <i>"que el proveedor le devuelva el monto cancelado por los lentes ya que estos salieron defectuosos. Lo anterior con fundamento en los artículos 13-D literal c), 44 letra k), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor.71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos"</i> (sic).</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Según se consignó en el auto de inicio (fs. 15 al 17), este Tribunal realizó una recalificación de los hechos denunciados, por lo que se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.</p> <p>En tal sentido, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos</p>			

por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* al no entregar el bien o los servicios en los términos contratados por el consumidor, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora OPTICAS DEVLIN DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., pues en resolución de fs. 15 al 17, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 19/01/2023 —fs. 18—; asimismo, se le notificó a la proveedora denunciada la resolución de fecha 08/05/2023 —fs. 20— en la cual se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días, la cual fue comunicada en fecha 16/05/2023 —fs. 22—; sin embargo, no hubo pronunciamiento de la proveedora en ninguna de las referidas etapas.

Es así que, en el estado actual de la sustanciación del presente procedimiento, este Tribunal debe pronunciarse sobre la conducta imputada a la denunciada sobre la base de la documentación probatoria que consta en el expediente de mérito, aún sin la intervención de la proveedora.

V. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la LPA, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: “*Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa*

legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate". (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: "Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario".

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: "Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica". (Los resaltados son nuestros).

Así las cosas, 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.

2. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó como prueba documental: fotocopia confrontada de factura N° 01077 (fs. 3), emitida por OPTICAS DEVLYN DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. a nombre de _____ en fecha 13/11/2019, mediante la cual se detalla la compra de un par de lentes v/s CTO 1.74 20% y un aro Lacoste L2808 001 con descuento del 30%, por un precio total de \$334.30.

VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal advierte que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa, la *relación contractual* existente entre el consumidor y la proveedora OPTICAS DEVLYN DE EL SALVADOR, S.A. de C.V., por medio de la fotocopia de la factura número 01077 de fecha 13/11/2019, a nombre del señor que se encuentra a fs. 3 del expediente administrativo.

Además, de lo manifestado por el consumidor en su denuncia y de la factura previamente relacionada, se tienen como hechos comprobados que el consumidor compró un par de lentes v/s CTO 1.74 20% y un aro Lacoste L2808 001 con descuento del 30%, por un precio total de \$334.30, los cuales, según señala el consumidor, han presentado desperfectos en la graduación, asegurando que los lentes estaban dañados, por lo cual la proveedora le realizó el cambio, sin embargo, los mismos presentaron nuevamente problemas por lo que solicitó el reintegro de lo pagado por dicho producto, pero la proveedora se negó a realizarlo.

Establecido lo anterior, se advierte que la única prueba que consta agregada al expediente administrativo es la factura de fs. 3, mediante la cual únicamente se comprueba el pago realizado por el señor _____ a favor de OPTICAS DEVLYN DE EL SALVADOR, S.A. de C.V. en concepto de compra de un par de lentes v/s CTO 1.74 20% y un aro Lacoste L2808 001 con descuento del 30%, por un precio total de \$334.30., no habiéndose comprobado por otro medio probatorio los desperfectos presentados en los lentes, según alegó el consumidor. Por consiguiente, lo afirmado por la parte consumidora sobre este punto no ha sido lo suficientemente claro ni comprobado en el presente procedimiento.

En ese sentido, ninguna de las partes ha sido capaz de comprobar los extremos de la denuncia, particularmente en lo que concierne a los desperfectos del par de lentes (relativos a la mancha y la graduación) alegados por el consumidor; razón por la cual, es importante reparar que, en el presente caso, no se cuenta con un medio de prueba que sustente el hecho denunciado y atribuido a la presunta infractora; y, que si bien se ha presentado la fotocopia de factura número 01077, ésta solo permite comprobar la relación contractual y el objeto de contratación.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, 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 sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: “La presunción de inocencia es la garantía constitucional que **ampara** al inculpado desde el momento de la

imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa". Los resaltados son nuestros.

Como en reiteradas resoluciones ha expuesto este Tribunal, el ejercicio de la potestad sancionatoria requiere de elementos que establezcan o denoten la concurrencia de una infracción tipificada en la normativa aplicable, a fin de desvirtuar la presunción de inocencia del presunto infractor con una prueba de cargo fehaciente.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, estima procedente *absolver* a OPTICAS DEVLYN DE EL SALVADOR, S.A. de C.V. del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 4 letra e), 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*.
- b) *Absuélvase* a la proveedora OPTICAS DEVLYN DE EL SALVADOR, S.A. de C.V. por la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, en relación a la denuncia presentada por el señor _____, conforme al análisis expuesto en el romano **VI.** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- c) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

c) Notifíquese.

Jose Leisick Castro
José Leisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

PR/ym

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

[Signature]
Secretario del Tribunal Sancionador