

409-11

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR; Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con dos minutos del día veintinueve de septiembre de dos mil once.

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia **409-2011**, se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la señora [redacted] contra el señor [redacted] por supuestas infracciones a los artículos 43 letra e), en relación al artículo 24, 43 letra c), en relación con el artículo 33 y 44 letra e) en relación al artículo 17, todos de la LPC.

Leído los autos y considerando:

I. En esencia, la señora [redacted] sostuvo que el señor [redacted] era el propietario del establecimiento [redacted] y que en fecha veintiséis de junio de dos mil diez, compró al crédito una máquina de coser marca [redacted], por el valor de doscientos treinta y nueve dólares (\$239.00), la cual le dio problemas desde la primera vez que la utilizó. Agregó, que presentó reclamo al proveedor al momento de pagar la primera cuota, y que le indicaron que debía esperar para ser atendida, por lo que al segundo mes, llevó por su cuenta y propios medios, la máquina al establecimiento comercial para que se la repararan; sin embargo, el problema persistió. Finalmente, manifestó que al reclamar nuevamente, le dijeron que debía pagar todas la cuotas pero que no le responderían por la máquina.

De conformidad a lo establecido en los artículos 110 y siguientes de la LPC, se intentó que la consumidora y el proveedor llegaran a un arreglo amistoso a través de los medios alternos de solución de conflictos; no obstante lo anterior, consta a folios 11, la notificación efectuada al proveedor denunciado para la convocatoria de primera audiencia de conciliación de conformidad a lo dispuesto en el artículo 104 de la LPC. Asimismo, consta en folios 13 que luego de esperar por espacio de quince minutos, **no compareció el referido proveedor**. Posteriormente, como consta en folios 14, se citó por segunda ocasión al proveedor para la convocatoria de audiencia de conciliación. De la misma forma, consta en folios 16 el acta de

Tal como se establece en las referidas actas de notificación, se hizo del conocimiento del proveedor denunciado que de acuerdo a lo estipulado en el artículo 112 de la LPC “... *De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta...*”. Así, el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor remitió el expediente administrativo N° 56187 a este Tribunal, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo antes citado.

En el auto en mención, se citó al proveedor denunciado, para que dentro del plazo que señala el artículo 145 de la LPC, de forma personal o por medio de su apoderado, ejerciera su derecho de defensa sobre las infracciones administrativas atribuidas en su contra. Asimismo, se le solicitó que presentara a este Tribunal la documentación siguiente: a) los archivos físicos o la certificación del sistema informático en los que constaran los registros de las reparaciones, mantenimientos, ingresos o reclamos realizados respecto de la máquina de coser reportada con desperfectos por la denunciante, desde la fecha de su venta hasta la fecha de la notificación del auto en relación; b) el documento de garantía o que manifestara las condiciones en que fue otorgada la garantía de la máquina objeto del reclamo y, c) que proporcionara el nombre de los empleados que atendieron los reclamos de reparación de la mencionada máquina de coser.

2

cualquier otro documento en el que constara que llevó dicha máquina a reparación donde el proveedor. Asimismo, se le solicitó que proporcionara el nombre de las personas que le atendieron por parte del proveedor o de las que la acompañaron al momento de comprar la máquina.

En atención al requerimiento efectuado por este Tribunal, la señora
presentó el escrito que se encuentra agregado a folios 25, por medio del cual ofreció la prueba testimonial correspondiente.

Por resolución de folios 30, se señaló audiencia para las catorce horas del día trece de septiembre de dos mil once, a efecto de recibir la declaración testimonial de las señoras
y diligencia cuyo resultado consta a folios 35 del presente expediente. Asimismo, se abrió a prueba el presente procedimiento por el término de ocho días hábiles y se le solicitó nuevamente al proveedor que presentara a este Tribunal: a) los archivos físicos o la certificación del sistema informático en los que constaran los registros de las reparaciones, mantenimientos, ingresos o reclamos realizados respecto de la máquina de coser reportada con desperfectos por la denunciante, desde la fecha de su venta hasta la fecha de la notificación del auto en relación; b) el documento de garantía o que manifestara las condiciones en que fue otorgada la garantía de la máquina objeto del reclamo y, c) que proporcionara el nombre de los empleados que atendieron los reclamos de reparación de la mencionada máquina de coser.

Durante dicho término, el proveedor denunciado no aportó ningún medio de prueba que desvirtuara los hechos que le son atribuidos, a pesar de habersele prevenido en ese sentido.

Concluido así el trámite que señala la ley, el presente caso se encuentra en estado de emitir la resolución final respectiva, según lo dispuesto en el artículo 147 de la LPC.

II. En el presente caso, el objeto de la controversia puesta en conocimiento de este Tribunal estriba en determinar si el señor incumplió con los términos establecidos en el contrato y con la garantía en la forma y plazo convenidos y establecidos legalmente (artículos 33 y 34 de la LPC), lo que configuraría la infracción prescrita en el artículo 43 letras e) y c) de la LPC; así como, determinar si el referido señor incorporó en el contrato cláusulas que podrían calificarse como abusivas conforme lo dispone el artículo 17 de la LPC, lo que configuraría la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la misma ley; y

que, de comprobarse, daría lugar a la aplicación de las sanciones previstas por los artículos 46 y 47 de la ley antes citada.

III. Previo a resolver sobre lo que corresponda, resulta necesario hacer algunas acotaciones sobre las manifestaciones del *ius puniendi* del Estado, específicamente la potestad sancionatoria y el principio de legalidad, como uno de los postulados que rige el ejercicio de dicha facultad por parte del Tribunal Sancionador (1); hacer referencia a la presunción consagrada en el artículo 112 de la LPC (2); posteriormente, hacer una breve referencia a los elementos subjetivos y objetivos constitutivos de las infracciones contempladas en los artículos 43 letras e) y c) y 44 letra e) de la LPC (3); y, finalmente, determinar si la proveedora denunciada cometió la infracción atribuida (4).

1. Sobre el *ius puniendi* del Estado.

A. La Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en su jurisprudencia más reciente ha reconocido que el *ius puniendi* del Estado, entendido como la capacidad de ejercer un control social coercitivo ante lo tipificado como *ilícito* —esto es, en sentido amplio, las conductas constitutivas de infracciones penales o administrativas que atentan contra bienes o intereses jurídicamente protegidos—, no sólo se manifiesta mediante el juzgamiento de los delitos e imposición de penas por parte de los tribunales penales, sino también cuando las autoridades administrativas ejercen *potestades sancionadoras*.

En efecto, si bien, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Constitución, corresponde única y exclusivamente al Órgano Judicial la facultad de imponer penas, la autoridad administrativa, amparada en el ejercicio de dicha potestad, puede *sancionar* “...mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso las contravenciones a las leyes, reglamentos u ordenanzas...”.

Así, sobre la base del artículo 79 LPC, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor tiene la facultad de intervenir punitivamente en la esfera jurídica de las personas jurídicas o naturales, públicas o privadas, que al dedicarse a la producción, distribución, suministro y comercialización de bienes y servicios, han provocado una lesión o daño en bienes o intereses —de orden colectivo o individual— considerados como fundamentales en la esfera jurídica del consumidor, siempre que tales comportamientos se encuentren tipificados en el referido cuerpo normativo como infracciones merecedoras de una sanción.

B. En efecto, la *potestad administrativa sancionadora* de la que está investido este Tribunal, tiene fijados sus fines, postulados y principios rectores a partir de la configuración que de la potestad punitiva realiza la Constitución; de tal forma que la valoración de los hechos e interpretación de las normas que éste ha de realizar se sujeta, en esencia, a una serie de principios, cuyo respeto legitima la imposición de la sanción. Entre estos postulados pueden mencionarse: el principio de legalidad, lesividad del bien jurídico, culpabilidad y la garantía de prohibición de excesos, entre otros, los cuales, en su conjunto, han sido denominados como el programa penal de la Constitución.

Respecto al *principio de legalidad* en el ámbito del Derecho administrativo sancionador, la Sala de lo Constitucional sostuvo que este postulado constituye una garantía política del ciudadano, en el sentido de no ser sometido a sanciones que no hayan sido aprobadas previamente, evitando así los abusos de poder. En razón de ello, se exige que la ley establezca en forma precisa las diversas conductas punibles y las sanciones respectivas.

En ese sentido, el mencionado principio tiene implicaciones en el proceso de elaboración y aplicación de la Ley de Protección al Consumidor en la que se prevén las infracciones cometidas en la relación de consumo, en la medida en que éste impone las siguientes condiciones: i) la ley material en la que se regulan tales infracciones debe ser previa al hecho enjuiciado (*lex praevia*); ii) debe ser emitida exclusivamente por la Asamblea Legislativa y bajo el carácter de ley formal (*lex scripta*); iii) los términos utilizados en la disposición normativa han de ser claros, precisos e inequívocos para el conocimiento de la generalidad, lo cual comprende un mandato de determinación o taxatividad que ha de inspirar la tarea del legislador (*lex certa*); y iv) la aplicación de la ley ha de guardar estricta concordancia con lo que en ella se ha plasmado, evitando comprender supuestos que no se enmarcan dentro de su tenor (*lex stricta*).

2. Sobre la presunción legal contemplada en el artículo 112 de la LPC.

A. La presunción consiste en el 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 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, que ha de ser afirmado también por la parte y que es el supuesto de hecho de la norma cuya aplicación se está pretendiendo en el procedimiento administrativo sancionador. Ese hecho presumido queda fijado de esta forma, y, en consecuencia, tendrá relevancia en la decisión del mismo. *Lo característico de esta afirmación es que aporta un elemento de prueba que no ha sido posible obtener de otra manera.*

Lo que hace posible la formación de presunciones es el enlace o nexo lógico que existe entre el indicio y el hecho presumido. En realidad, el nexo lógico entre los dos hechos es la presunción misma. En unos casos la presunción viene fijada por la ley (presunciones legales); en otros se forma directamente por el juez (presunciones judiciales). Pero en ambas posibilidades es la misma presunción la que permite la fijación del nexo.

B. La tradicional distinción entre presunciones legales y presunciones judiciales se recoge ahora expresamente por el Código Procesal Civil y Mercantil -en adelante CPCM-, el cual es de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador (artículo 167 LPC). En los artículos 414 y 415 del mismo cuerpo normativo se establece que existen presunciones legales, que son las que admiten prueba en contrario (conocidas como presunciones *iuris tantum*), que constituyen la regla general, y presunciones de derecho, que son las que no admiten prueba en contrario (denominadas *iuris et de iure*). Así, para el caso que nos ocupa, es importante señalar lo que establece el artículo 414 del CPCM.

Presunciones Legales

Art. 414.- Cuando la ley establezca una presunción, la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base.

Si la presunción legal admite prueba en contrario, 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.

En los casos en los que la presunción legal admita prueba en contrario, en la sentencia se deberá justificar y razonar los argumentos que han llevado al tribunal a la concreta decisión sobre si el hecho presunto es la consecuencia de los indicios.

C. El artículo 112 de la LPC contiene una presunción legal al estipular: “...*De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta...*”.

La presunción legal contemplada en la citada normativa, es una presunción *iuris tantum*, siendo aquella en la que el enlace o nexo lógico entre el indicio y la afirmación o hecho presumido está previsto y fijado en una norma. Para que causen efecto, el hecho o indicio del que parte la presunción tiene que ser cierto, por tanto, tiene que haber quedado establecido mediante admisión o prueba, que para el caso en concreto, se estableció en las actas relacionadas en el romano I de la presente resolución; es decir, quedaron comprobadas las notificaciones elaboradas en legal forma, la incomparecencia del proveedor denunciado en las dos ocasiones y que tal circunstancia se hizo constar en el acta respectiva.

Para identificar una verdadera presunción en una norma, es necesario que se halle contenida en una ley, de carácter procesal y con repercusión probatoria. En el presente caso se trata del artículo 112 de la LPC. En tal supuesto, es importante señalar que la presunción legal admite una actividad probatoria en contrario; sin embargo, el señor omitió por completo desvirtuar los hechos atribuidos en su contra. En ese sentido, se debe tener por cierto lo afirmado por la consumidora, ya que la ley dispensa a la señora

de presentar prueba sobre el hecho denunciado. Lo anterior según lo dispuesto en el artículo 112 LPC y 414 CPCM.

En consecuencia, al no haberse aportado la prueba que desvirtuara los hechos alegados por la consumidora, ni haber siquiera comparecido en las audiencias programadas en el Centro de Solución de Controversias, a tenor de lo dispuesto en la normativa relacionada, *la presunción legal prevalece en el caso que nos ocupa.*

3. Sobre la infracción al artículo 43 e) LPC, por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.

A. Una vez consignado lo anterior, es importante destacar que la Ley de Protección al 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, todos 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 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 letras e) LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”; incumplimiento que, en caso de configurarse, da lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo normativo.

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, 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 la consumidora.

4. Sobre la infracción al artículo 43 c) de la LPC, por incumplimiento en la garantía en la forma y plazo convenidos.

A. En términos generales, la garantía es un contrato por medio del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. De acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor, la garantía que se ofrece respecto a los bienes, concreta el compromiso que adquiere el proveedor

de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el contrato o en anexo, como al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el Art. 33 de la referida Ley dispone que: "Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán. Sólo en tal caso podrá utilizarse la leyenda "garantizado", en las diferentes formas de presentación del bien o servicio. Las garantías extendidas y aceptadas de conformidad con el inciso anterior serán obligatorias para proveedores y consumidores."

Respecto a los alcances de la garantía, el Art. 34 señala que ésta comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien dos o más veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado.

Lo anterior implica que con la venta de un producto garantizado, el proveedor asume responsabilidad por su buen funcionamiento, respalda que cumplirá con las condiciones y características con que fue ofrecido, asumiendo la obligación de repararlo o realizar la acción que sea necesaria, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Ante los desperfectos que presente el bien ocurridos dentro del plazo de la garantía, el consumidor espera que el proveedor la haga efectiva, procediendo a la reparación sin la exigencia de ningún cobro adicional.

Al respecto, este Tribunal ha manifestado que un consumidor razonable espera que, en caso se presente algún desperfecto con el producto, el proveedor cumpla con repararlo gratuita e inmediatamente en aplicación de la garantía existente; y en caso la reparación no solucione el problema, el consumidor esperará que el proveedor cambie el producto o le devuelva el dinero abonado por él.

A dicho criterio se añadió que la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea, no sólo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, *sino cuando, de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado, proceda inmediatamente a su reparación o corrección, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado.*

En este orden de ideas, el proveedor actuaría contrario a lo ofrecido cuando al presentarse un problema o desperfecto en el bien, *incluido en los alcances de la garantía y dentro del plazo de la misma*, ilegítimamente se niegue a hacerla efectiva.

Precisamente, en esa línea, el Art. 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor tipifica como infracción grave el *incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento*, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

La conducta tipificada en la Ley de Protección al Consumidor, se refiere entonces a aquellos supuestos en que el proveedor no cumple la garantía en la forma, plazo y condiciones ofrecidas. Para la determinación de la referida infracción, ha de estarse a los principios básicos del Derecho sancionatorio, que rigen la actuación de este Tribunal. Entre ellos, *el denominado principio de tipicidad*. En anteriores resoluciones, este Tribunal ha citado jurisprudencia sentada por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia respecto a dicho principio, exponiendo que el mismo: “...se traduce en que para la imposición de una sanción administrativa se requiere la necesaria existencia de una norma previa en la que se describa de manera clara, precisa e inequívoca la conducta objeto de sanción. De tal manera, la aplicación de sanciones no es una potestad discrecional de la Administración, sino una debida aplicación de las normas pertinentes que exige certeza respecto a los hechos sancionados”. Agregando que: “No podrá haber sanción si la conducta atribuida al sujeto no puede ser subsumida en la infracción contenida en la norma” (Sentencia Ref. 189-M-2000 de las 12:30 de fecha 30/09/2004).

Lo anterior denota, que para la imposición de una sanción, es preciso que exista prueba del hecho, y que *la conducta del presunto infractor se adecúe a los supuestos o elementos tipo que configuran la infracción*, a fin que ésta sea subsumible en la norma con base en la cual se pretende sancionar.

En esa línea, para establecer si se configura la conducta referida a *incumplimiento de garantía* a que alude el citado artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal considera que debe constar en el procedimiento:

- 1) La existencia de una relación contractual;
- 2) el otorgamiento de una garantía respecto al bien objeto del contrato, en los términos que dispone la Ley de Protección al Consumidor;
- 3) la concurrencia de un desperfecto o falla en el bien que encaje en los alcances de la garantía; y,
- 4) la falta de cumplimiento del proveedor a la garantía en los términos en que fue ofrecida.

Será precisamente la concurrencia de estos elementos la que configure una conducta subsumible en la norma en mención, y por ende sancionable.

5. Sobre la infracción al artículo 44 letra e) por incorporar cláusulas abusivas dentro del contrato.

A. Sobre el análisis general de las cláusulas abusivas, ha de considerarse que una importante innovación de la regulación de los derechos del consumidor lo constituye lo relacionado con los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas.

El Art. 17 LPC indica “Se consideran abusivas todas las estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, en desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, tales como... d) Renunciar anticipadamente a los que, de alguna forma, limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte; y en su parte final, la referida disposición señala que “El carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes y servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurran en el momento de la celebración y las demás cláusulas del mismo o de otro de que este dependa.”

Como ha explicado este Tribunal en anteriores resoluciones, las contrataciones comerciales se llevan a cabo actualmente por medio de contratos de adhesión o, como modernamente se denominan, mediante condiciones generales de contratación. Sus características más importantes están relacionadas con la posición asimétrica que provocan en términos de la capacidad de una parte -el proveedor- para imponer a la otra -el consumidor- el

contenido del contrato, resultando que el cliente solo puede aceptarlo o rechazarlo, en el marco de la conveniencia, necesidad o urgencia que pueda tener de contratar ciertos bienes o servicios e incluso de demandar servicios de cierto proveedor específico que considera el más conveniente por razones de precio, capacidad, servicio o cualquier otra.

En ese sentido, los contratos de adhesión y las condiciones generales de contratación se caracterizan por su formulación unilateral y su imposición (entendida como la escasa capacidad de influencia que el consumidor tiene sobre su contenido – no son negociadas-). Esta situación justifica el control de su inclusión, en este caso ejercida por la Defensoría del Consumidor y este Tribunal, a fin de determinar si alguna condición contractual constriñe las libertades de los consumidores o crea situaciones innecesariamente desiguales entre las partes, en menoscabo del consumidor.

Lo anterior, ha de enmarcarse, además, en los principios que sustentan el Derecho de Consumo, el cual nace, precisamente, para tutelar los derechos del consumidor, propiciando la equidad entre las partes, ante el desequilibrio en que se encuentra el consumidor en algunas relaciones comerciales. Y es que, modernamente en materia contractual, si bien se mantienen las reglas tradicionales del Derecho Civil en cuanto a que las cláusulas convenidas se sujetan a la autonomía de la voluntad, hay ciertas estipulaciones que en términos legales implican para la parte contratante más débil de la relación jurídica, un sometimiento a la misma sin que tenga la libertad real de controvertirlas o rechazarlas. En ese caso, dichas cláusulas deben ser sometidas a un análisis de proporcionalidad y equidad, para lo cual está facultado este Tribunal Sancionador en aplicación a la Ley de Protección al Consumidor.

De esa manera, la interpretación del carácter abusivo de una cláusula contenida en un contrato suscrito entre proveedor y consumidor depende de las circunstancias concurrentes al momento de su celebración, la totalidad de las condiciones contractuales y la naturaleza de los bienes y servicios.

B. En el caso de autos, la consumidora sostuvo que el señor es el propietario del establecimiento y que en fecha veintiséis de junio de dos mil diez, compró al crédito una máquina de coser marca por el valor de doscientos treinta y nueve dólares (\$239.00), la cual le dio problemas desde la primera vez que la utilizó. Agregó, que presentó reclamo al proveedor al momento de pagar la primera cuota, y que le indicaron que

debía esperar para ser atendida, por lo que al segundo mes, llevó por sus propios medios la máquina al establecimiento comercial para que se la repararan; sin embargo, el problema persistió. Finalmente, manifestó que al reclamar nuevamente, le dijeron que debía pagar todas las cuotas pero que no le responderían por la máquina.

Al respecto, el proveedor denunciado no tuvo intervención alguna durante la instrucción del presente procedimiento ni aportó *prueba de descargo fehaciente* que desvirtuara los hechos atribuidos, no obstante habersele proporcionado todas las garantías procesales para su defensa, por tanto, prevalece la presunción legal contenida en el artículo 112 de la LPC.

Entre la documentación presentada en el Centro de Solución de Controversias, corren agregadas las fotocopias confrontadas de la factura de pago de la máquina de coser y la letra de cambio sin protesto, a nombre de la señora (folios 5 y 6), por medio de las cuales, efectivamente, se comprueba la relación contractual que dio origen al presente procedimiento.

En el caso particular, pese a haberse notificado en legal forma al proveedor para que se apersonara en el presente procedimiento administrativo sancionador, a ejercer su derecho de defensa y presentara prueba pertinente para desvirtuar los hechos alegados por la consumidora en su denuncia, el mismo compareció sin desvirtuar los hechos atribuidos, por lo que en virtud de la presunción señalada, corresponde sancionar al proveedor denunciado respecto de las infracciones a los artículos 43 letra e), en relación al artículo 24, 43 letra c), en relación con el artículo 33, todos de la LPC.

Por otro lado, pese a que se denunció a la proveedora por una supuesta cláusula contractual abusiva, ésta no consta en el presente procedimiento, por lo que debe sobreseerse el caso por falta de objeto material sobre el cual pronunciarse.

IV. Habiéndose comprobado que el señor incurrió en las infracciones contempladas en los artículos 43 letra e) relación al artículo 24 y 43 letra c), en relación con el artículo 33, todos de la LPC, en perjuicio de los intereses patrimoniales de la señora corresponde establecer las sanciones que ha de atribuírsele como consecuencia de la comisión de tales infracciones.

1. Para ello, 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.

2. En atención a lo expuesto, debe considerarse que el proveedor es una persona natural, pero resulta imperioso que dicho proveedor atienda las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de garantizar a los consumidores un servicio confiable y de calidad.

Por otra parte, debe considerarse que el proveedor incurrió en las referidas infracciones actuando con negligencia, lo que ocasionó un perjuicio concreto de naturaleza económica a la consumidora, afectando directamente su patrimonio, en consecuencia, la multa pecuniaria que ha de atribuírsele en concepto de sanción, deberá atender tales parámetros.

V. Por todo lo antes expuesto, y sobre la base de los artículos 86 inciso final y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 112, 83 letra b), 145, 146, 147, 24, 33, 17, 43 letras e) y c), 44 letra e) y 46 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 y 414 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal RESUELVE:

a) *Sobreséase definitivamente* el presente procedimiento respecto de la infracción atribuida al señor _____ consignada en el artículo 44 letra e), en relación al artículo 17, ambos de la Ley de Protección al Consumidor;

b) *Sanciónese* al señor _____ con la cantidad de **DOSCIENTOS TRES DOLARES CON DIEZ CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$203.10)**, *equivalentes a un salario mínimo urbano vigente de la industria*, por la infracción señalada en el artículo 43 letra e) de la LPC, en relación al artículo 24 de la misma ley;

c) *Sanciónese* al _____ con la cantidad de **DOSCIENTOS TRES DOLARES CON DIEZ CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$203.10)**, *equivalentes a un salario mínimo urbano vigente de la industria*, por la infracción señalada en el artículo el artículo 43 letra c) de la LPC, en relación al artículo 33 de la citada normativa;


d) Dichas multas ascienden a la cantidad de **CUATROCIENTOS SEIS DÓLARES CON VEINTE CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$406.20)** y deberán hacerse efectivas 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.

e) Notifíquese.



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



C

