 <b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 30/05/2019 Hora: 14:51 Lugar: San Salvador, San Salvador	Referencia: 1962-13
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>		
Documentos que anteceden:	En el acta de fecha 29/08/2016 agregada a folio 47, se consignó que se dejó aviso junto con la esquila de notificación de la resolución de fecha 21/05/2014, por no haberse encontrado al señor _____, ni persona que pudiese recibir la notificación, por lo que al haber transcurrido el plazo legal establecido en el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil —en lo sucesivo CPC—, sin que el referido señor acudiera al Tribunal a notificarse de la resolución en referencia, se debe <i>tener</i> por efectuada la notificación.	
<b>I. INTERVINIENTES</b>		
Consumidor denunciante:		
Proveedor denunciado:		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS</b>		
La licenciada _____, en calidad de apoderada de la sociedad denunciante, manifestó que el día 05/06/2013, adquirió de parte del proveedor denunciado una licencia de los siguientes programas: a) licencia PROTOCOLAB <i>software</i> jurídico serie N° 99900507, código 478563158, y b) licencia PROTOCOLAB <i>software</i> jurídico serie N° 27625412, código 493106607, la cual se utiliza para imprimir documentos en hojas de papel sellado que son autorizadas en la Corte Suprema de Justicia para los protocolos de notarios, el cual fue instalado pero no funcionó ya que imprimía arriba de cada línea o traspasaba las líneas de las hojas de protocolo, situación que se le informó al proveedor para que corrigiera el problema, quien a la fecha de interposición de su denuncia no había corregido el mismo.		
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>		
La sociedad denunciante solicitó en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC— que el proveedor le devuelva la cantidad de \$350.00 por las licencias objeto de reclamo porque no funcionaron en debida forma.		
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA</b>		
La infracción contemplada en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, por no entregar los bienes en los términos contratados.		
<b>V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO</b>		
El proveedor denunciado no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió para defenderse, ya sea oponiéndose a los hechos atribuidos por el denunciante, o bien incorporando la prueba pertinente que desvirtuara las infracciones atribuidas, no obstante haber sido legalmente notificado.		
<b>VI. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA</b>		
El artículo 43 <i>letra e)</i> de la LPC, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: " <i>no entregar los bienes (...) en los términos contratados</i> ". Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el bien, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, la existencia del incumplimiento por parte del proveedor al no entregar el bien en los términos contratados por el denunciante.		
<b>VII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS</b>		




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 entregar los bienes en los términos contratados a 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 —en adelante 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 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.

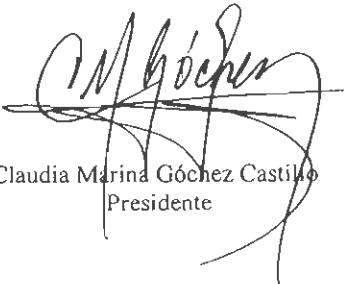
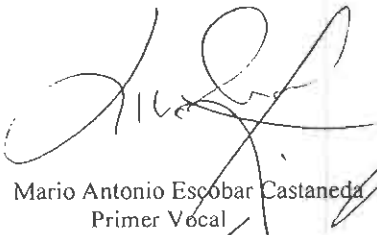

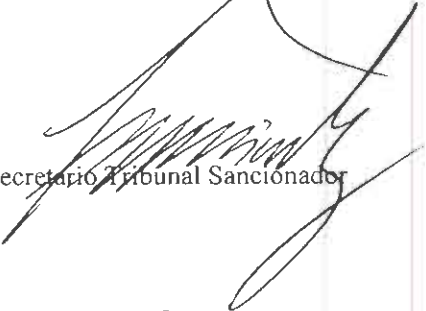
C. En el presente procedimiento sancionatorio únicamente se incorporó prueba por parte de la proveedora denunciante, la cual será valorada por este Tribunal.

Así, mediante la fotocopia certificada por notario de comprobante de crédito fiscal número 1 emitido por el proveedor denunciado René Armando Mata —MC Computer Tecnología Electrónica—, agregado a folio 10, se tiene por acreditada la compra efectuada por de dos licencias PROTOCOLAB software jurídico y PROTOCOLAB adicional software en fecha 05/06/2013, por un valor total de \$350.00.

Así, de la información consignada en el comprobante de crédito fiscal de folio 10, y, según lo manifestado expresamente por la apoderada de . en la denuncia, lo cual se presume cierto de conformidad con el art. 112 inc. 2º de la LPC, por no existir prueba en contrario, se ha comprobado que el proveedor denunciado vendió 2 licencias PROTOCOLAB el día 05/06/2013, las cuales no fueron entregadas en la forma contratada, ya que, la proveedora denunciante alega que las licencias no funcionaron y que el proveedor denunciando no atendió a su reclamo.

VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN	
<p>Con los hechos establecidos se determina el incumplimiento parcial de las obligaciones contractuales de la proveedora, es decir la conducta que configura la infracción prevista en el art. 43 letra e) de la LPC.</p> <p>No obstante lo anterior, si bien el proveedor denunciado no presentó ningún tipo de prueba, a efectos de desvirtuar la presunción del inciso 2° del artículo 112 de la LPC, es preciso tener en cuenta que —de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2° del art. 40 de la LPC— para que se considere la responsabilidad del proveedor por la comisión de una infracción es necesario que su conducta u omisión que constituye el ilícito administrativo haya sido realizada con dolo o culpa. De la documentación agregada al expediente ni de los hechos declarados por la denunciante, no es posible determinar con certeza el grado de intencionalidad del proveedor denunciado, es decir si actuó de forma dolosa o cuando menos negligente; por consiguiente, en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la falta de prueba suficiente que permita determinar el elemento de la culpabilidad, es procedente aplicar lo más favorable al denunciado, y absolver a por dicha infracción administrativa.</p>	
IX. DECISIÓN	
<p>Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los artículos 86 inciso tercero y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 46, 83 letra b), 146 y 147 de la LPC, este Tribunal <b>RESUELVE</b>:</p> <p><i>Absolver a</i> por la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados.</p> <p><i>Notifíquese.</i></p>	
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO	
<p>De conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos –LPA–: “Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por las disposiciones de la misma.”</p>	
Recurso procedente: Reconsideración	Plazo para interponerlo: diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución
Lugar de presentación: Oficinas del Tribunal Sancionador, 7ª Calle Poniente y Pasaje “D” #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	

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

 Claudia Marina Góchez Castillo Presidente	 Mario Antonio Escobar Castaneda Primer Vocal	 Oscar Gilberto Canjura Zelaya Segundo Vocal
 Secretario Tribunal Sancionador		

3

G/

