 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 18/03/2024 Hora: 11:43 a. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 157-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	American Imports, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 22/08/19, la señora _____ interpuso su denuncia —folios 1—, en la cual, manifestó que realizó la compra de una batería con garantía por la cantidad de \$50.00 dólares, la batería fue instalada por personal de la denunciada; explica que la misma le presentó desperfectos aproximadamente once días después de la compra, por lo que la reportó; le cambiaron la batería por otra de las mismas características, sin embargo, ésta también le presentó problemas, por lo que ese día se presentó a la sucursal de la proveedora a solicitar el cambio, pero le dijeron que debía pagar la cantidad de \$15.00 dólares por el deterioro que había sufrido la batería. Agrega que, si bien en la factura se establece la garantía de la batería, ésta no cuenta con las condiciones de la misma y tampoco no es legible la información que contiene el sello puesto en la parte de atrás de la factura.</p> <p>De acuerdo a la denunciante, los hechos descritos anteriormente, podrían configurar la infracción establecida en el artículo 44 letra k) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que prescribe: “<i>Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: k) Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, retracto o reversión de pagos</i>”, relacionado al artículo 13-D letra c) de la citada ley: “<i>Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando: c) el objeto del contrato no corresponda con lo solicitado, o resulte defectuoso</i>”.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, sin que la denunciada y la denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, según consta en acta de resultado de conciliación, por desacuerdo en audiencia conciliatoria (fs. 33). En razón de lo anterior, y conforme al artículo 143 letra c) de la LPC, se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las once horas con cuarenta y cinco minutos del día 24/07/23 (fs. 36-38).</p>			

R
A.7

III. PRETENSION PARTICULAR

La consumidora solicitó: “*que la proveedora le haga la devolución de \$50.00 dólares, monto que pagó en concepto del precio de la batería de 75 mp, ya que el producto entregado está defectuoso y no recibe carga. Con base en los artículos 13-D letra c) y 44 letra k) de la LPC, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos*”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en auto de inicio —folios 36 al 38—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados (...)*”.

La LPC prevé obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*” (resaltado es propio). La anterior disposición, encuentra su fundamento en los derechos básicos e irrenunciables que la LPC dispone para todos los consumidores, específicamente el que se establece en el artículo 4 letra e) de la ley en mención: “*Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente*” (resaltado es propio).

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si la supuesta infractora, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el producto*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* en la entrega de los bienes, según los términos contratados por la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

A. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, garantizando el ejercicio del derecho de defensa de la proveedora AMERICAN IMPORTS, S.A. DE C.V., pues en la resolución de inicio del presente procedimiento (fs. 36-38), se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación, para que presentara o propusiera pruebas, resolución que le fue notificada en fecha 28/07/23 según consta en acta de folios 39.

Es así, que en fecha 17/08/23, se recibió en este Tribunal, escrito firmado por el licenciado [REDACTED], quien actúa su calidad de Apoderado General Judicial Especial de la

proveedora denunciada (fs. 41 a 48); mediante el cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de inicio, manifestando en síntesis lo siguiente:

i. Alega la prescripción de la infracción, ya que a su criterio ha transcurrido más tiempo del que la ley permite para perseguir al presunto infractor, alegando además que la pretensión de la denunciante no se encuentra debidamente fundamentada ni resulta procedente puesto que la batería objeto de la presente controversia no funcionó por segunda vez, no por defectos de fabricación, sino por el daño provocado a la misma debido al mal funcionamiento del vehículo de la consumidora, en específico por una falla en el *alternador*, situación que no está cubierta por la garantía.

ii. Además, alega que existe ausencia de principio de tipicidad, ya que para el referido profesional, los hechos que han sido objeto de denuncia, no se adecúan a la conducta típica establecida en la disposición de la LPC, en virtud de que la batería vendida a la consumidora sí se entregó, hasta en dos ocasiones, en buenas condiciones, sin embargo, fue la condición del vehículo de la consumidora, que nunca fue llevado al establecimiento para su chequeo y correcta instalación de la batería, lo que provocó, por su falla en el alternador, que se dañara la batería hasta en dos ocasiones, es así, que a su criterio la conducta denunciada como supuesta infracción, no es imputable a su poderdante. Manifiesta que el problema de la batería no es responsabilidad de la proveedora, al ser ocasionado las dos veces, por un factor externo y ajeno a la voluntad de su poderdante, siendo el mal funcionamiento del *alternador* del vehículo de la consumidora lo que en realidad provocó el daño de las dos baterías.

iii. En cuanto a la garantía, alega el licenciado _____, tampoco tiene un alcance que cubra ante los desperfectos del vehículo; ya que a su criterio el hecho denunciado es atribuible al mal manejo de la consumidora, caso fortuito o fuerza mayor que no le puede ser imputable a su poderdante por la inexistencia de un nexo de causalidad; de tal suerte que la ausencia de causalidad implica la imposibilidad de imputar la realización de un daño, y, por consiguiente, deviene en la exclusión de toda responsabilidad patrimonial, ya que para que haya responsabilidad no basta que exista el daño y que éste sea antijurídico, es necesario además, que exista una relación de causalidad. En cuanto al caso de mérito, afirma que el desperfecto o falla del bien, no encaja en los alcances de la garantía, habiendo por tanto un elemento objetivo de procesabilidad que no se cumple, habilitando a su poderdante a no ejecutar la misma, e imposibilitando la aplicación de la sanción, ya que la garantía quedó sujeta, como bien lo conoce la consumidora, a que se efectuara el chequeo del vehículo, tal como consta en el sello circular que aparece al frente de la factura número _____

iv. Finalmente el apoderado de la denunciada concluye diciendo que su poderdante respetó el derecho de información del cual goza todo consumidor en función de la asimetría informativa propia de la relación de consumo entre ambos; puesto que informó oportuna y claramente cuáles eran las condiciones y

exclusiones que iban a regir a la garantía, mejorando así el discernimiento de la consumidora a la hora de tomar su decisión de consumo; por lo tanto a su criterio no es justificable que la consumidora pretenda excusarse de conocer las condiciones de la garantía, puesto que las mismas fueron entregadas a ésta, al momento de la entrega del producto. Señala dirección de correo electrónico para recibir notificaciones y adjunta documentación anexa con su escrito (fs. 49-61).

B. Posteriormente, mediante resolución del día 26/01/24 se abrió a pruebas el procedimiento, por el plazo de ocho días hábiles (fs. 62-65), dentro del referido plazo los sujetos intervinientes pudieron hacer uso de los medios probatorios que estimaron pertinentes, para aportar o proponer pruebas respectivamente.

Es así que en fecha 14/02/24, se recibió escrito firmado por el apoderado general judicial especial de la proveedora denunciada, manifestando su inconformidad con la decisión pronunciada por este Tribunal resolución que antecede, respecto de declarar sin lugar la prescripción de la infracción y la prueba testimonial ofrecida en su escrito anterior; además en su escrito reitera los argumentos ya expuestos en su intervención precitada, y adjunta documentación como prueba, consistente en un informe técnico realizado a las baterías que la consumidora llevó arruinadas, el mismo está elaborado por un mecánico que trabaja para la proveedora (fs. 70-72).

En virtud que los argumentos expuestos por la proveedora denunciada —que no hayan sido resueltos en el pronunciamiento de apertura a pruebas—, se encuentran estrechamente relacionados con la prueba documental que consta incorporada al presente expediente, éstos serán desarrollados ampliamente por este Tribunal en los apartados posteriores de esta misma resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante 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” (resaltados son propios).

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 Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante 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**” (resaltados son propios).

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.

B. En el presente procedimiento administrativo sancionatorio se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

1. Fotocopia confrontada de factura de compra número _____, de fecha 20/07/19, por medio de la cual consta que la consumidora pagó la cantidad de \$50.00 dólares, por la compra de una batería de 75 mp para su vehículo, con 12/3 de Garantía, además tiene un sello de garantía que dice: “Pendiente chequeo de vehículo para validar garantía batería no instalada en sucursal” (fs. 3 y 55).
2. Fotocopia de sello de garantía estampados en las facturas, que indiciariamente es el mismo que se observa al reverso de la factura precitada, por medio del cual se estipulan las condiciones de la garantía de los productos que comercializa la proveedora American Imports, S.A. de C.V. (fs. 57).
3. Reporte técnico, elaborado y firmado por el señor _____, quien se acredita como empleado de la proveedora denunciada y de ocupación “mecánico”, siendo la persona quien llevó a cabo la revisión técnica efectuada en las baterías dañadas, en cuyo reporte se constata que las baterías entregadas no poseían defecto de fábrica, y que por el contrario fueron elementos externos lo que provocaron el daño (fs. 70 y 71).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por la consumidora, es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”; en consecuencia, de los documentos incorporados en el expediente administrativo, así como de lo manifestado por los intervinientes, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que, en principio existe una relación de consumo que une a la denunciante con la proveedora American Imports, S.A. de C.V., en virtud de una compra de batería para su vehículo, por la cual, la consumidora pagó la cantidad de \$50.00 dólares (fs. 3 y 55), además se tiene por manifiesto de parte de la consumidora que reclamó hasta por dos ocasiones que el producto vendido fue, a su juicio una batería defectuosa, y que al conocer dicha situación, la proveedora le responde con un cambio del producto, hecho que corre acreditado por medio de los comprobantes de compra (fs. 3, 55 y 59).

Así también, del dicho de ambos intervinientes —la consumidora en su denuncia (f. 1), y la proveedora por medio de los escritos presentados por su apoderado (fs. 46 y 47)—, se observa que coinciden respecto que la batería nueva resultó aparentemente defectuosa, sin embargo, tal como consta en la factura de compra (fs. 3 y 55), se tiene por consignado el sello con la leyenda que dice “*Pendiente chequeo de vehículo para validar garantía, batería no instalada en sucursal*”. Establecido lo anterior se puede acreditar que la consumidora efectuó la compra de la batería sin llevar el vehículo para la respectiva instalación y chequeo, y así poder constatar que se le entregaba un producto conforme a lo que se esperaba —nuevo y de buena calidad—, ya que por la misma naturaleza del bien, es imposible determinar a simple vista que la batería funciona en óptimas condiciones, es necesario probarla adecuadamente, y eso sería, instalarla en el vehículo para el cual se compró la misma.

Posteriormente la consumidora se presenta por segunda vez a la sucursal de la proveedora reclamando por un producto defectuoso, y según la proveedora, presuntamente, manifestó que había realizado el cambio del *alternador* de su vehículo. Ante ello, la proveedora argumentó que, a raíz de no realizar el chequeo del vehículo, la batería ha perdido la garantía consignada en el mismo, ya que como las condiciones de la misma estipulan, no se responderá por baterías explotadas por desperfectos del vehículo (fs. 57).

En línea con lo anterior, se debe acreditar entonces si la falla que presentaron las dos baterías se debía a un desperfecto de fabricación (es decir que el bien entregado a la consumidora en dos ocasiones no era conforme a lo esperado y acordado), o si la falla se debía a una causa no imputable a la denunciada. Es así, que se tiene por acreditado, del reporte técnico elaborado por el mecánico empleado de American Imports, S.A. de C.V., que manifestó ser la persona que revisó las baterías devueltas con problemas por

parte consumidora denunciante, que las posibles causas de daño o descargo de las baterías analizadas, pueden ser: *“motor de arranque dañado, alternador dañado (que no cargue o exceso de carga), fuga de energía y falta de uso del automóvil”* (fs. 70 y 71). Es decir, que tanto del informe realizado por el mecánico de la proveedora, así como lo manifestado por la consumidora, se observa que coinciden respecto a que las baterías resultaron dañadas, hecho que este Tribunal, lo tiene por acreditado conforme a lo dispuesto en el artículo 314 numeral 1° del CPCM: *“No requieren ser probados: 1° Los hechos admitidos o estipulados por las partes”*. Ahora bien, en lo que existe discrepancia es en las razones por las cuales fallaron las baterías, y en el precitado informe del mecánico, no se estableció que se debiera por un defecto de fábrica, sino por problemas del vehículo en el que se instalaron las dos baterías. Aunado a lo anterior, para este Tribunal resulta evidente señalar que la factura que se le entregó a la consumidora tiene plasmado un sello que dice *“pendiente chequeo de vehículo para valorar garantía batería no instalada en sucursal”* (f. 3), con lo que se acredita el dicho de la proveedora, que la consumidora no llevó su carro para la instalación de la batería y la revisión del mismo, hecho que era necesario para la proveedora también, pues se tenía que verificar el correcto funcionamiento del automóvil en el que se pondría la batería y así garantizar que el bien comercializado (batería para vehículo) se encontraba en óptimas condiciones de uso.

Concluye entonces este Tribunal, que, de la prueba incorporada al expediente, no es posible determinar con plena certeza, si el producto —batería— vendido por la proveedora era defectuoso de fábrica, pues la manipulación de la misma para su respectiva instalación no fue a cargo de la denunciada, sino aparentemente de un tercero que la consumidora eligió y del que no se tiene por acreditado en el presente expediente, su debida experticia para tal tarea. Consecuentemente no es posible establecer si el resultado (batería dañada), es a causa de un desperfecto de fábrica de la misma, sino por el contrario, existen indicios que conllevan a la conclusión que por el mal funcionamiento del vehículo en el que se instalaron, fue lo que provocó que las baterías se dañaran.

B. Es así, que en virtud del análisis antes expuesto, y con fundamento en la valoración de toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, y las disposiciones legales aplicables, este Tribunal Sancionador tiene por acreditado, que el bien fue entregado a la consumidora, pero que no es posible deducir técnica o indiciariamente responsabilidad a la denunciada por las dos baterías que resultaron dañadas, ya que no se instalaron por parte del personal de la proveedora American Imports, S.A. de C.V., y la consumidora no llevó el vehículo para determinar si era defectuosa la batería, o bien, el automóvil tenía alguna falla eléctrica que ocasionaba que las baterías se arruinaran, hechos sobre los cuales no hubo pronunciamiento alguno por parte de la consumidora durante la tramitación del presente procedimiento.

En esta línea argumentativa, la 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”*** (resaltados son propios).

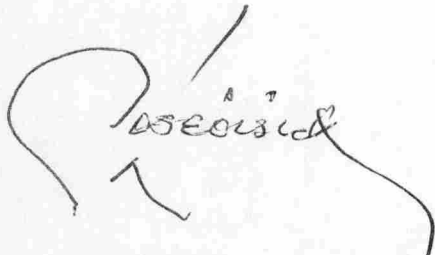
En conclusión, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitadas, no se puede determinar un incumplimiento por parte de la proveedora denunciada, siendo procedente *absolver* a AMERICAN IMPORTS, S.A. DE C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED], razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VIII. DECISION

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra e), 43 letra e), 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Téngase por recibido* el escrito y la documentación anexa, presentado por el apoderado general judicial de la proveedora AMERICAN IMPORTS, S.A. DE C.V. (fs. 68-72).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *“No entregar los bienes (...) en los términos contratados”*, en relación al artículo 4 letra e) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por la señora [REDACTED], por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.

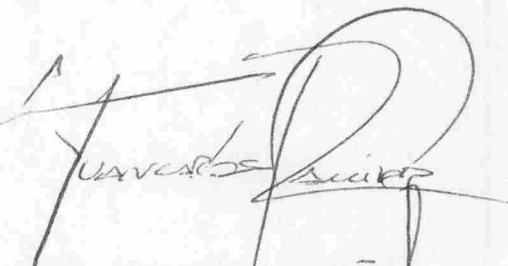
- c) *Absuélvase* a la proveedora AMERICAN IMPORTS, S.A. DE C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, en relación a la denuncia presentada por la señora _____, conforme al análisis desarrollado en el romano **VII** de la presente resolución.
- d) *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.
- e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

EV/MP



Secretario del Tribunal Sancionador