 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 31/10/2023 Hora: 13:03 Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 642-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidora denunciante:			
Proveedor denunciado:	Carlos Boanerges Martínez Ayala, propietario del establecimiento TAPICERIA Y CARPINTERIA "ANY"		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>En fecha 23/12/2020 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso: <i>"denuncia al señor Carlos Boanerges Martínez Ayala propietario de Tapicería y Carpintería Any, en razón que el 21 de septiembre le entregó la cantidad de \$1,000.00 dólares que es el 50% del precio que le iba a cobrar por la elaboración de 4 closet. El señor Carlos se presentó a su casa, hizo las medidas de los closets y dio la fecha, indicando que el 4 de octubre iba a entregar 2 closet y el 20 de octubre iba a entregar los últimos 2 closet. Pasó el 5 de octubre y únicamente le manifestó que "la empresa no le da materiales para hacerle los closets". Luego le dijo que lo esperara 10 días, se llegó el 14 de octubre y tampoco le entregó. Luego le dijo el señor Carlos Boanerges Martínez que el 20 de octubre, lo cual incumplió nuevamente y así le ha mentado diciéndole que le hará el trabajo y no se lo ha efectuado hasta esta fecha. Últimamente cuando ella le preguntaba que cuando le iba a venir hacer el trabajo, lo que le decía era que ella no podía denunciarle porque es cristiana evangélica. Es así que interpone su denuncia debido al incumplimiento de elaboración de 4 closet con base de cama que le tenía que entregar"</i>.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, en fecha 15/04/2021, se le notificó al proveedor la audiencia de conciliación programada para el 21/04/2021 —fs. 18—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la parte proveedora —fs. 22—, y posterior renuncia expresa manifiesta mediante correo electrónico de folios 25. Se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal en fecha 02/06/2021. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las diez horas con veinticinco minutos del día 14/08/2023 (fs. 28 y 29).</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p>La consumidora solicita la devolución de los \$1,000.00 dólares cancelados en concepto de anticipo al proveedor por no haberle brindado el servicio ni los productos contratados. Todo lo anterior en base a los artículos 4 letra b), 13-D literal b), 44 literal k), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y el Artículo 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.</p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</b>			

Al proveedor denunciado se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC. Respecto de la referida infracción, se tiene que, la LPC prevé una serie de 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, se encuentra estrechamente vinculada con los derechos básicos e irrenunciables que la LPC dispone para todos los consumidores, específicamente el que se establece en el artículo 4 letra b. de la ley en mención: ***“Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados”*** (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de bienes está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación y que se le realizó una entrega efectiva del objeto de la misma.

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 los proveedores*** al no entregar el bien o los servicios en los términos contratados por los consumidores, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

#### **V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO**

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor Carlos Boanerges Martínez Ayala, pues en resolución de fs. 28-29 se le concedió el plazo de 10 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada en fecha 23/08/2023 (f.33); sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas del proveedor.

Posteriormente en fecha 25/09/2023 se dictó la resolución de apertura a pruebas (f.34), la cual fue notificada al proveedor en legal forma según consta a f.36, mediante dicha resolución se le concedió el plazo de ocho días, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma, no aportando en dicho plazo ninguna documentación, referente al presente proceso sancionatorio.

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, por no haberse pronunciado la referida, pese habersele otorgado la oportunidad procedimental para ejercer su defensa.

#### **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 comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados al denunciante.

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”*. (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

B. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental aportada por la denunciante, de la cual será valorada por este Tribunal únicamente la pertinente, que consiste en:

- 7
- a) Fotocopia de Factura No. 0073 emitida por el proveedor Carlos Boanerges Martínez Ayala, en donde se detalla el monto de lo cancelado por la consumidora, en concepto de anticipo de 4 closets con base, tres blancos y uno negro (fs. 6), cancelando un total de \$1,000.00 dólares, según dicho documento, por los closets descritos.

El proveedor no se pronunció sobre la prueba incorporada en el expediente, pese haber tenido la oportunidad procedimental para hacerlo, según se estableció en el romano V de la presente resolución, por tanto, este Tribunal efectuará la valoración de la prueba antes detallada, incorporada al expediente.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por la señora [REDACTED], es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe como grave la conducta del proveedor por supuestamente incumplir la obligación de *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, que encuentra su fundamento en el artículo 4 letra b) de la citada ley, que establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: "*Ser protegido de cobros no entregados o servicios no prestados*"; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que la señora [REDACTED], negoció la compra de cuatro closets con base, tres color blanco y uno negro con el proveedor Carlos Boanerges Martínez Ayala, cancelando un monto de \$1,000.00 dólares, lo anterior se ha acreditado mediante la fotocopia de factura No. 0073 emitida por el proveedor, la cual se encuentra anexa al expediente como un medio de prueba incorporado por la consumidora al momento de interponer su denuncia (f. 6).

La consumidora expuso que el proveedor no le entregó los closets por que la empresa no le entregaba los materiales para hacerlos, le señaló que esperara diez días para la entrega, sin embargo, transcurrió el tiempo y el proveedor no le entregaba los closets. Ante ello, la consumidora solicitó el reintegro del dinero por un monto de \$1,000.00 dólares.

Asimismo con el comprobante de compra que consta agregado al presente expediente administrativo (fs. 6) y en concordancia con lo dispuesto en los art. 1416 y 1417 del Código Civil, que determina que lo pactado por las partes, es obligatorio para los contratantes, que además los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella, que al momento en que se interpuso la denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, el proveedor no había realizado la devolución de lo pagado por la consumidora.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por el proveedor denunciado, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara la efectiva entrega de los bienes contratados objeto de la controversia planteada por la denunciante, por los cuales erogó una cantidad de dinero, esperando recibir como contraprestación la entrega de los cuatro closets con base.

B. Ahora bien, establecidas las conductas ilícitas, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el

destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011].

En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva del proveedor denunciado, este Tribunal considera necesario analizar si el mismo ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de las conductas sancionables.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte del proveedor, pues no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de entregar los bienes que comercializa en los términos esperados por los consumidores, conforme a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

#### **VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN**

Como se expuso en los acápites precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.



Así, el artículo 49 de la LPC, establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

**a. Tamaño de la empresa.**

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores*"

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar al proveedor, en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 28 y 29). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar al proveedor de conformidad a los tipos de empresa establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, sin obviar que el denunciado es una persona natural. Este Tribunal procederá a considerar al proveedor como un *Comerciante Informal*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

**b. Grado de intencionalidad del infractor.**

Este elemento se considera en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionable aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte del proveedor, pues al ser una persona dedicada a la carpintería y tapicería, referente a este rubro, es conocedor que todas las relaciones comerciales con clientes y sus proveedores se documentan a través de contratos o facturas, los cuales debe ejecutar de buena fe y que por tanto, es evidente el carácter de obligatoriedad de lo pactado entre los contratantes, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplió con la prestación del servicio conforme a lo pactado.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte del proveedor Carlos Boanerges Martínez Ayala, por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que posee como proveedor de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con la entrega de los bienes en los términos y condiciones pactados con la consumidora.

**c. Grado de participación en la acción u omisión.**

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción del proveedor, es directa e individual, pues se acreditó que no cumplió con la obligación contractual pactada con la consumidora, respecto de realizar la entrega del suministro de cuatro closets con base, tres blancos y uno negro en los términos ofertados por el proveedor, por los cuales pagó la consumidora el monto de \$1,000.00 dólares y no realizar la devolución del dinero a la consumidora.

**d. Impacto en los derechos del consumidor, naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a los consumidores.**

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a *no entregar los bienes (...)* en los términos contratados —artículo 43 letra e) de la LPC—, dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos de la consumidora, puesto que, en principio, al no cumplir con lo pactado éste se vio afectado en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto de suministro de cuatro closets con base, tres blancos y uno negro, los cuales nunca recibió por parte del proveedor, y asciende a la cantidad de \$1,000.00 dólares. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en la consumidora al ofrecer el proveedor, las fabricaciones de muebles, por los que la consumidora pagó y esperaba recibir para ejecutar una determinada tarea, pero que ante el incumplimiento no se concretó según lo esperado.

**e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.**

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo en el infractor—quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC—, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores, ya que por su experticia en la venta y fabricación de muebles de madera, debe considerar todos los factores externos que durante la

ejecución de los mismos podrían a llegar a afectar la óptima prestación de sus servicios profesionales, debiendo adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

#### **IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA**

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer al infractor Carlos Boanerges Martínez Ayala, pues se ha determinado que no entregó los bienes.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que el infractor ocasionó a la consumidora por la conducta cometida, siendo esta la cantidad de \$1,000.00 dólares, con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse al proveedor por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado a la consumidora.

Ahora bien, una vez establecido el monto mínimo base, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que les es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, y a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación de los agentes infractores dentro del procedimiento administrativo sancionador.

Por consiguiente y en virtud que el proveedor es una persona natural, cuya capacidad económica —por presunción—, es la de un *Comerciante Informal*, el impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al consumidor (\$1,000.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió el infractor —*negligencia*—, este Tribunal impone al proveedor Carlos Boanerges Martínez Ayala, una multa de **UN MIL DOSCIENTOS DIECISEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SESENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR (\$1,216.68)**, equivalentes a cuatro meses de salario mínimo mensual urbanos en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no entregar los bienes en los términos contratados*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **2.0%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a



la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

#### **X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA**

La consumidora solicitó en su denuncia la devolución del dinero cancelado en concepto de anticipo al proveedor que asciende a la cantidad de \$1,000.00 dólares, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: "(...) c) *Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*".

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia —SC—, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que "*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria*".

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —SCA—, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra b) de la LPC, la titularidad del derecho a "*Ser protegido por bienes no entregados o servicios no prestados*" en los términos de la misma ley, le corresponde a la denunciante como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la

reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en: *la devolución de lo cancelado en concepto de anticipo al proveedor por el monto de \$1,000.00 dólares.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar al proveedor Carlos Boanerges Martínez Ayala, la devolución de lo pagado por la denunciante* [REDACTED], en concepto de el suministro de cuatro closets con base, tres blancos y uno negro que compró al proveedor y que hasta el momento de este pronunciamiento no consta que haya entregado a la consumidora, lo que asciende al monto de \$1,000.00 dólares, a la luz de lo dispuesto en las citadas normas de la LPC.

#### **XI. DECISIÓN**

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra b), 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 143, 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

a) *Sanciónese* al proveedor Carlos Boanerges Martínez Ayala, con la cantidad de **UN MIL DOSCIENTOS DIECISEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SESENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR (\$1,216.68)**, equivalentes a cuatro meses de salario mínimo mensual urbanos en la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados, respecto de los hechos denunciados por la consumidora.

b) *Ordénese* al proveedor Carlos Boanerges Martínez Ayala, **devolver** a la señora [REDACTED] [REDACTED], la cantidad de **UN MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$1,000.00)**, en concepto de reintegro de lo pagado por los bienes no entregados en los términos contratados, conforme a las disposiciones legales precitadas y los términos expuestos en este pronunciamiento.

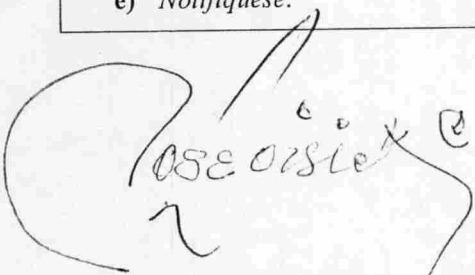
La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

c) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución a la consumidora señora [REDACTED] [REDACTED] para los efectos legales que considere pertinentes.


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.

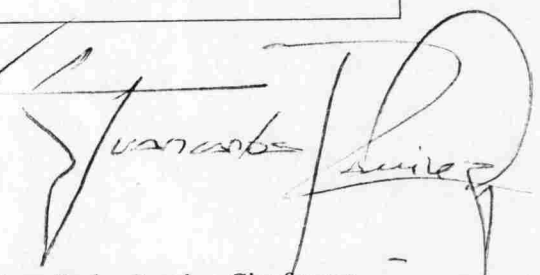
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro  
Presidente



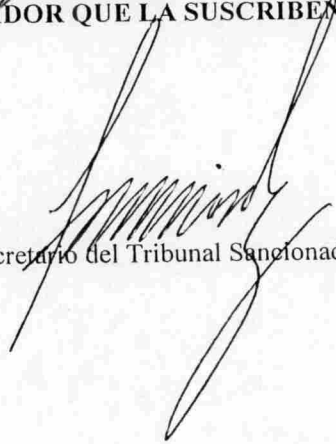
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

FJ/MP



Secretario del Tribunal Sancionador