 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 27/11/2023</b> <b>Hora: 13:16</b> <b>Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 771-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:		MIAUTOCOM, S.A. DE C. V.	
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>El consumidor reclama en su denuncia: <i>"la cantidad de \$3,800.00 que efectuó por medio de transferencia bancaria a la empresa MIAUTO.COM S.A. DE C.V., por la adquisición de un vehículo marca: Honda Civic, año: 2013, Modelo: F2F, Motor número: y número de chasis: El vehículo se me mostró en la dirección siguiente: Antigua Cuscatlán en las instalaciones de MIAUTO.COM S.A. DE C.V., para el cual, se suscribió en la misma dirección antes indicada, un contrato de promesa de venta en fecha 20/11/2020, ante los oficios notariales de estableciendo obligaciones para ambas partes: entre ellas i) El vehículo se compraría por el precio de \$7,600.00 dólares de los Estados Unidos de América. II) El vehículo será entregado ya REPARADO, desde el taller, sin placas en el plazo de 20 días hábiles, comenzando a contar desde la fecha de ingreso al taller 11/11/2020. Consumidor manifiesta que hasta la fecha el vehículo no ha sido entregado al consumidor, solicita el REEMBOLSO por la cantidad depositada en concepto de anticipo por la cantidad de \$3,800.00 en virtud del incumplimiento generado por la importadora MIAUTO.COM S.A. DE C.V. Consumidor manifiesta que cuando expreso la intención del reembolso del dinero, le manifestaron verbalmente, que no le entregarían."</i> (SIC).</p> <p>Según el consumidor, los hechos señalados podrían ser configurar la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), que prescribe: <i>"Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) "No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"</i>, relacionado al derecho básico de todo consumidor establecido en el artículo 4 letra e) de la LPC, que dispone: <i>"Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente"</i>.</p> <p>Asimismo, en fecha 22/02/2021, se inició la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia.</p> <p>Posteriormente en fecha 12/04/2021 (fs. 37), el denunciante ratificó su denuncia, en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, en contra de la proveedora denunciada a fin que la Defensoría del</p>			

Consumidor iniciara las diligencias de conciliación, instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes, conforme a lo consignado en el acta de resultado de conciliación de fs. 65.

En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 143 de la LPC, se remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 18/06/2021.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó “(...) que su caso sea tramitado por los medios alternativos de solución de controversia. Solicita el consumidor que el proveedor le haga la devolución de su dinero inmediatamente por la cantidad íntegra de \$3,800.00 (...)” (SIC).

### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 68 al 69— se realizó recalificación de la conducta y 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 (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”.

Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), 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 la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: “*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán 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*” (resaltados son propios), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el servicio*, 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 prestación de los servicios, según los términos contratados por el consumidor, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, la proveedora ejerció su derecho de defensa, mostrándose parte por medio de escrito firmado por el licenciado

, en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de MIAUTOCOM, S.A. DE C.V., (fs. 75 al 83), mediante los cuales contestó la audiencia conferida en la resolución de fecha 04/10/2020, y resolución de apertura a pruebas de fecha 01/11/2023, manifestando en síntesis lo siguiente:

A. El apoderado contesta en sentido negativo los hechos atribuidos a su poderdante señalando que en el presente caso existe un documento contractual denominado “CONTRATO DE PROMESA DE VENTA DE VEHÍCULO DE MOTOR”, suscrito por ambas partes, en el que se establecieron una serie de cláusulas que forman el acuerdo de voluntades de las partes, contrato que se hace en cumplimiento a la LPC, siendo este un contrato bilateral, en el que existe tanto del prominente vendedor la obligación de la entrega y hacer la tradición de la cosa, como por parte del promitente comprador de entregar el precio dentro del plazo convenido; persigue como fin último la celebración del contrato prometido mediante las formalidades que la ley impone.

En ese sentido, manifiesta que el vehículo objeto del contrato marca Honda, clase automóvil, fue reparado en tiempo y estaba listo para ser entregado en los términos del contrato, pero no fue retirado por el señor , manifestado que deseaba otras mejoras en el vehículo, lo cual no había sido establecido en el contrato, además era sabedor que el vehículo que estaba adquiriendo es de aquellos comprados en subasta en Estados Unidos, por lo que es normal que tenga desgaste ocasionado por el tiempo, es decir no son vehículos cien por ciento nuevos, por lo cual, alega que existió un incumplimiento del denunciante, al no cumplir con su parte, es decir con el pago del precio, pues de lo contratado operaría en contra suya el principio de “mora purga la mora”, regulada en el artículo 1423 C.C., y ante el incumplimiento del promitente comprador, nacen a favor del promitente vendedor en el supuesto de la mora en el pago del precio, el derecho de dar por terminado el contrato, ello en virtud de las cláusulas convenidas por las partes, que son ley entre ellas.

Finalmente, ofrece como medio probatorio la declaración del señor encargado del área de taller el cual pretende comprobar que los vehículos son entregados con puntualidad a los clientes, y declaración del señor , persona que se encargó de la venta del vehículo al consumidor.

Asimismo, en fecha 20/11/2023 se presentó escrito y documentación anexa presentada (fs. 84-90) por el señor , en calidad de consumidor denunciante, mediante el cual ratifica los medios probatorios que constan en el presente procedimiento administrativo.

B. Ahora bien, respecto a los argumentos señalados por el apoderado de la denunciada, este Tribunal considera a bien evacuar los mismos, en el romano VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN, con el fin de no tornar repetitiva la presente resolución.

En cuanto a los testigos ofrecidos por la parte, este Tribunal analizará la admisibilidad de la misma de conformidad a las disposiciones establecidas en el Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–, por remisión del art. 106 de la LPA.

Así, el artículo 318 del CPCM estipula que no deberá admitirse aquella prueba que no guarde relación con el objeto procesal, pues la misma sería impertinente. Por su parte, el art. 319 de dicha Ley hace referencia a la utilidad de la prueba, de la siguiente manera: *“No deberá admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos”*. Lo anterior implica, que en la utilidad de la prueba está imbíbida la idoneidad, y ésta puede definirse, en términos generales, como aquello que reúne las condiciones necesarias u óptimas para una función o fin determinados. Por consiguiente, es un requisito aplicable al medio probatorio como tal y no a su objeto; pues aquél puede ser pertinente a la causa de averiguación y sin embargo inútil, esto es, que no tendría eficacia para el proceso o procedimiento. Por ello, quien realiza el examen de admisibilidad de la misma le compete razonar el contenido intrínseco y particular del medio en cada supuesto.

Dicho esto, advierte este Tribunal que las deposiciones ofertadas por la proveedora, por una parte, no guardan relación con el objeto del presente procedimiento, esto es, determinar si se ha cometido la infracción contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, lo que se pretende con las referidas declaraciones, más allá de desvirtuar la conducta atribuida, es ilustrar de qué manera se presta el servicio la proveedora en términos generales. Por otra parte, se advierte que la deposición de los referidos testigos brindaría elementos que no pueden ser constatados materialmente a través del dicho de una persona.

En consecuencia, los testimonios antes referidos, no cumplen con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en los arts. 318 y 319 del CPCM, respecto a la utilidad de la misma; por ello, deben declararse *inadmisibles*.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio —certeza objetiva—; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”* (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 sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

- i. Copia de contrato de promesa de venta suscrito entre MIAUTOCOM, S.A. y el señor [REDACTED] mediante el cual, entre otros aspectos, consta que el consumidor entregó la cantidad de \$3,800.00 dólares de los Estados Unidos en concepto del 50% de la compra de un vehículo automotor, marca HONDA CIVIC 2013, y cuyo precio total era de \$7,600.00; asimismo, que la proveedora entregaría el vehículo reparado en el plazo de 20 días hábiles contados a partir de que el vehículo se ingresa a taller el cual se encuentra documentado en fs. 8 al 9.
- ii. Fotocopia de hoja de servicio emitida por el taller autorizado por la proveedora denunciada, la cual se encuentra documentada a fs. 10.
- iii. Impresiones de fotografías del vehículo automotor, objeto de reclamo del presente caso, las cuales se encuentran documentadas a fs. 27 al 36.
- iv. Diagnóstico realizado en fecha 04/12/2020, por el mecánico [REDACTED], en el vehículo objeto de controversia, el cual se encuentra documentado de fs. 85 al 90.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

**A.** En el presente caso la infracción denunciada por el señor [REDACTED] 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 o prestar los servicios en los términos contratados*”; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa que:

1. El señor [REDACTED] y la proveedora MIAUTOCOM, S.A. DE C.V., formalizaron un contrato de promesa de venta de vehículo automotor marca HONDA CIVIC año 2013, por el cual, el



consumidor entregó el 50% del precio total, equivalente a la cantidad de \$3,800.00 dólares de los Estados Unidos en concepto de primera cuota (fs. 8 al 9).

2. Que la proveedora dentro del contrato de promesa de venta se obligó a entregar el vehículo automotor reparado en un plazo de veinte días hábiles, los cuales inician a contar desde el día en que el vehículo es ingresado al taller de las instalaciones de la sociedad y se encuentra con su respectiva declaración de mercancía, siendo notificado al cliente por escrito o soporte electrónico al momento en el que el vehículo ingrese a reparación, siendo este plazo prorrogable según común acuerdo entre las partes.

3. Que la proveedora denunciada no entregó el vehículo automotor reparado en el plazo convenido, pues al apersonarse el consumidor con su mecánico el vehículo no estaba totalmente reparado y tenía problemas mecánicos y estéticos, incumpliendo el contrato en cuanto a que el vehículo sería totalmente reparado, por lo que solicitó el reembolso de lo pagado, lo cual fue negado por la denunciada.

**B.** En virtud de lo anterior este Tribunal considera necesario hacer las siguientes consideraciones:

En el expediente administrativo, efectivamente ha quedado comprobada la relación contractual existente entre ambas partes, la cual consistía en un contrato bilateral de promesa de venta de un vehículo automotor marca HONDA CIVIC año 2013, por el cual se cancelaría el total de \$7,600.00 dólares de los Estados Unidos, los cuales serían pagados en dos cuotas, de las cuales a la firma de dicha promesa de venta, el consumidor canceló la cantidad de \$3,800.00 dólares de los Estados Unidos, promesa que fue formalizada el día 20/11/2020.

Dentro de la promesa de venta, se señaló en la cláusula II) lo siguiente: “(...) *Por lo que se entiende que la empresa tiene los mismos veinte días hábiles como plazo máximo para **reparar el vehículo** los cuales inician a contar desde el día en el que el vehículo antes detallado es ingresado a taller de las instalaciones de la sociedad y se encuentra con la respectiva declaración de mercancía. Al cliente le será notificado por escrito o soporte electrónico al momento que el vehículo ingrese a reparación. Dicho plazo podrá ser prorrogable de común acuerdo entre las partes*”.

Asimismo, se tiene comprobado por medio de orden de trabajo emitida por el taller autorizado de la proveedora que en fecha 11/11/2020, el vehículo ingresó para su reparación previa entrega al consumidor, en el cual se harían los trabajos consistentes en: *pintura general, lavado de motor y tapicería, mantenimiento general y mecánica general*, siendo el plazo máximo de entrega el día 09/12/2020, sin embargo, de lo manifestado por el consumidor, al apersonarse con su mecánico se percataron que el vehículo no se encontraba totalmente reparado, pues este aun presentaba problemas mecánicos y estéticos, por lo cual exigió a la proveedora entregar el vehículo en los términos contratados es decir “reparado” o en su defecto el reintegro del dinero pagado, sin embargo, la proveedora negó el incumplimiento y en consecuencia la devolución, argumentando que, al ser un vehículo importado, este traía desperfectos generados por su anterior dueño y no podía quedar como un vehículo nuevo.

En ese sentido, se tiene por acreditado que ante la existencia de un contrato bilateral, ambas partes se obligaron al cumplimiento de condiciones previas al contrato de promesa compra venta del vehículo

automotor, y en virtud de la documentación incorporada al presente procedimiento sancionatorio, se ha logrado establecer que efectivamente la proveedora denunciada no hizo la entrega del vehículo automotor en los términos contratados, es decir, totalmente reparado, pues según informe o diagnóstico agregado a fs. 86 al 90, emitido por el señor *el vehículo presentaba múltiples errores en el sistema, los cuales debieron ser reparados en el mantenimiento mecánico del vehículo, asimismo presentaba desperfectos en la carrocería*, situación con la cual no estuvo de acuerdo el consumidor, por lo que solicitó a la proveedora la devolución del dinero pagado, por incumplimiento contractual atribuible a ella. Respecto a lo anterior, efectivamente la proveedora tenía la obligación contractual de hacer la entrega del vehículo totalmente reparado al consumidor, en un plazo de veinte días hábiles desde el ingreso del vehículo al taller, por lo cual aunque dicho vehículo no contara con la condición de “nuevo”, este debía ser entregado en óptimas condiciones de funcionamiento al consumidor, pues éste contrató con la proveedora la entrega de un vehículo automotor, en el cual se debían de efectuar los trabajos de *pintura general (es decir pintura de todo el vehículo automotor), lavado de motor y de tapicería, mantenimiento general y mecánica general*, servicios que permitirían que el bien entregado funcionara en óptimas condiciones, situación que incumplió la proveedora, lo que habilita el derecho al consumidor de exigir el cumplimiento de las obligaciones contratadas o en su defecto la devolución de la cantidad cancelada y el no perfeccionamiento del contrato de compraventa por incumplimiento notorio de la parte vendedora.

Respecto a lo anterior, este Tribunal concluye que efectivamente la proveedora denunciada no cumplió con las obligaciones adquiridas, al no entregar los bienes en los términos contratados con el consumidor denunciante, por lo cual incurre en la comisión de la conducta establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

C. Ahora bien, establecida la conducta ilícita, 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 de la proveedora denunciada, 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 de la proveedora, pues ésta no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de prestar los servicios 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 estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, este Tribunal 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 del 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 de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora MIAUTOCOM, S.A. DE C.V., 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. 68 al 69).

Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora 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 (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar a la proveedora según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*; por tanto, deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la infracción, realizando una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como una *microempresa*.

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

Este Tribunal considera este elemento 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.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal 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 sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: "*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*", así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: "*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*", y a lo señalado en el artículo

947 del Código de Comercio, relativo a que: “*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*”.

En cuanto a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues la misma se encontraba obligada por vía contractual a hacer la entrega de un bien en óptimas condiciones – vehículo reparado–, es decir de una forma oportuna y eficiente, situación que no consta acreditada en el presente expediente, ya que no comprobó en legal forma, que tenía una causa válida que justificaba el incumplimiento en la entrega del bien en las condiciones ofrecidas al consumidor

, o en su defecto, que el total de dinero que el consumidor pagó le haya sido devuelto.

Por lo que, se configura una conducta *negligente* por parte de la proveedora MIAUTOCOM, S.A. DE C.V., por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio, las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

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

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de las infracciones de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora MIAUTOCOM, S.A. DE C.V., en relación a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, no cumplió con la entrega del bien en los términos contratados por el señor

**d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.**

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “(...) *el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*”. En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados* —artículo 43 letra e) de la LPC— provocó, en principio, un impacto negativo en el derecho económico del consumidor, puesto que erogó cierta cantidad de dinero por la compra de un vehículo automotor, que no le fue entregado en las condiciones y calidad pactados.

**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<sup>1</sup> en la infractora MIAUTOCOM, S.A. DE C.V., 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 y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le

<sup>1</sup> “(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

impone la LPC, conforme a lo establecido en el artículo 24 de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosa para el infractor que asumir las sanciones correspondientes, como consecuencia de las mismas.

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

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios para determinación de la sanción—desarrollados en el apartado anterior— procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora MIAUTOCOM, S.A. DE C.V., pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en: “e) *No entregar los bienes en los términos contratados (...)*”.

En tal sentido, habiendo concluido, entre otros aspectos, que la infracción cometida es una de las calificadas como graves, sancionables con multa de hasta 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, conforme al artículo 46 de la LPC; que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *microempresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora denunciada, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; y, que ocasionó un perjuicio económico con la conducta cometida; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la verificación del aludido quebrantamiento.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA, este Tribunal impone a la proveedora MIAUTOCOM, S.A. DE C.V., una multa de **MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$ 1,975.02)**, equivalentes a seis meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 3.25% 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**

El consumidor solicitó, en su denuncia que la proveedora realice el reintegro de *la cantidad de \$3,800.00 dólares*. Al respecto, 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, 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 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, a 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.* Por consiguiente, conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en: *la devolución del monto pagado*.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar* a la proveedora MIAUTOCOM, S.A. DE C.V. devolver la cantidad de \$3,800.00 dólares de los Estados Unidos de América al consumidor, señor \_\_\_\_\_, como consecuencia de no haber entregado el bien o no haber prestado los servicios en los términos contratados, según se estableció en este procedimiento.

#### XI. DECISIÓN

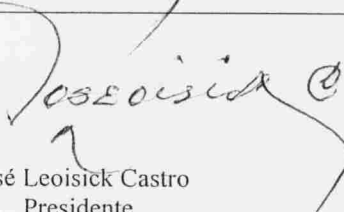
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 83 letra b), 112 inciso segundo, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase por agregado* escrito y documentación anexa presentado y firmado por el licenciado \_\_\_\_\_, a quien se le dio intervención en el presente procedimiento, en calidad de apoderado general judicial de la proveedora **MIAUTOCOM, S.A. DE C.V.** (fs. 75 al 83).
- b) *Téngase por agregado* escrito y documentación anexa presentado y firmado por el señor \_\_\_\_\_, en calidad de consumidor denunciante (fs. 84 al 90).
- c) *Sanciónese* a la proveedora MIAUTOCOM, S.A. DE C.V., con la cantidad de **MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$ 1,975.02)**, *equivalentes a seis meses con quince días de salario mínimo mensual urbano 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 o prestar los servicios en los términos contratados conforme al análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.  
  
Dicha multa, debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**
- d) *Ordénese* a la proveedora MIAUTOCOM, S.A. DE C.V., la reparación de la situación alterada al consumidor de la siguiente manera: *realizar la devolución de lo pagado* al señor \_\_\_\_\_, por la cantidad de TRES MIL OCHOCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,800.00), según lo expuesto en el romano **X** de la presente resolución.
- e) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal extender copia certificada de la presente resolución al señor \_\_\_\_\_, para los efectos que estime convenientes.
- f) *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

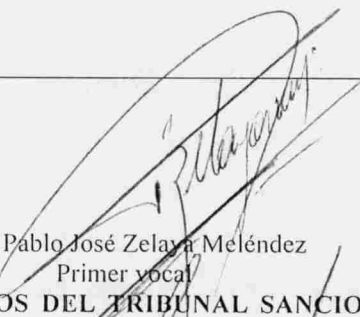


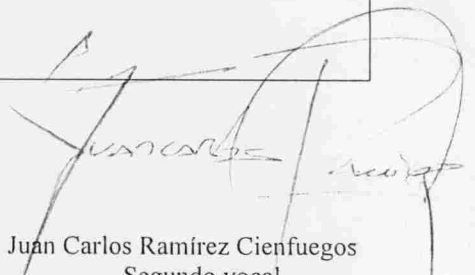
reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

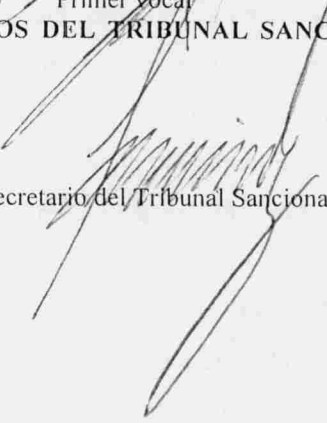
g) *Notifíquese.*

  
José Leoisick Castro  
Presidente

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

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

  
Secretario del Tribunal Sancionador

PR/ym