


"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 05/12/2023. Hora: 09:46 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1862- 2021.
<b>RESOLUCIÓN FINAL.</b>			
<b>I. INTERVINIENTES.</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	MOTORES Y VEHÍCULOS, S.A. DE C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>A. En fecha 12/10/2021, el señor _____ interpuso su denuncia (fs. 1-2), en la cual, manifestó lo siguiente: "(...) el día 21 de Agosto del año en curso -2021- el consumidor llevó su vehículo FORD Escape año 2010 ante el proveedor en al sucursal ubicada en _____ San Salvador para reparar el aire acondicionado. Los técnicos, después de revisar minuciosamente el vehículo le indicaron que debía realizar cambio de compresor, cambio de condensador, cambio de filtro acumulador y carga de gas, aceite y limpieza general del sistema y que eso tendría un costo de \$785.00 a lo cual el consumidor accedió ya que le ofrecieron una garantía de 6 meses por el trabajo. El 18 de Septiembre notó que el aire acondicionado del vehículo ya no funcionaba por lo que contactó al proveedor y agendaron una cita para el 21 de Septiembre. Llegado ese día en el taller se le indicó que le cambiaron el condensador y desconectaron la calefacción del vehículo sin costo pues el servicio cancelado tenía su garantía de 6 meses tal como le fue informado al momento de la contratación. El 27 de Septiembre el aire acondicionado del vehículo nuevamente dejó de funcionar por lo que nuevamente el 01 de Octubre regresó al taller donde esta vez le indicaron que debía cambiar el evaporador, pero que esta vez tendría un costo de \$400 (\$175 del evaporador y \$225 de mano de obra) Situación que no fue aceptada por el consumidor considerando que al momento de la revisión y diagnostico se verificó el costo total de la inversión; en vista de lo anterior, el consumidor solicitó otras alternativas pero el proveedor manifestó que no había nada que hacer, situación con la que manifiesta el consumidor no estar de acuerdo por lo que se presenta a estas oficinas para interponer el reclamo correspondiente" (SIC).</p> <p>Este Tribunal calificó los hechos descritos en la denuncia como posiblemente constitutivos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor -LPC-: "Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) "No (...) prestar los servicios en los términos contratados", relacionado al derecho consignado en el artículo 4 letra e) de la LPC: "Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos</p>			

básicos de los consumidores son los siguientes: e) *Adquirir los bienes (...) en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente*", por sugerir los hechos vertidos en la denuncia, que el producto adquirido se entregó en calidad diversa a la que fue ofrecida y acordada con el proveedor. Así, de comprobarse la efectiva comisión de la infracción atribuida, conllevaría la imposición de la sanción determinada en el artículo 46 de la LPC, consistente en multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

B. El día 12/10/2021 dio inicio la fase de medios alternos de solución de conflictos, con el desarrollo del avenimiento entre las partes mediante comunicación vía correo electrónico a la proveedora, de la denuncia en su contra presentada por el consumidor, en la cual se le concedió inicialmente el plazo de 3 días hábiles contados desde la recepción de la notificación para que pudiese ofrecer alternativas de solución (fs. 8-10). Y posteriormente, en fecha 05/11/2021, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias (fs. 11).

Sin embargo, se dejó constancia en el acta respectiva de la suspensión de la primera sesión de conciliación por incomparecencia de la proveedora (fs. 18). Respecto a lo anterior, se verificó un segundo llamamiento a las partes con el objetivo de realizar la segunda sesión conciliatoria según reglamenta la LPC, la cual también se suspendió por incomparecencia reiterada e injustificada de la proveedora, según el acta correspondiente (fs. 22).

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —CSC—, remitió el expediente según lo señalado en el artículo 112 inciso 2º de la LPC; es decir, bajo la presunción de veracidad de los hechos vertidos en la denuncia por el consumidor, dándose por recibido en esta sede en fecha 17/12/2021 (fs. 24).

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó, "(...) Con base a lo prescrito en los Art. 4 c, 13-D "c" 43 e y 44 k de la Ley de Protección al Consumidor, el señor . exige que se proceda con el cumplimiento de la garantía efectuando la Reparación sin costo del aire acondicionado o en su defecto se proceda con la REVERSIÓN de lo pagado por la cantidad de SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO DOLARES exactos de los Estados Unidos de América" (sic).

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

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 25-27), a la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: "*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*"; en relación al artículo 24 de la LPC: "*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”.*

Así, 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), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “no (...) prestar los servicios en los términos contratados”.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *la existencia de una relación contractual*; en segundo lugar, *las condiciones en que se ofreció el servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en tercer lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* al no prestar los servicios en 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 multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

#### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA.

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora MOTORES Y VEHÍCULOS, S.A. DE C.V., pues en la resolución de inicio de este procedimiento (fs. 25-27), se le confirió el plazo de diez hábiles contados a partir del siguiente al de su correspondiente notificación. En ese sentido, la referida resolución le fue comunicada mediante notificación directa el día 07/03/2023 (fs. 28).

Más adelante, mediante la resolución de las nueve horas con cuarenta y un minutos del día 15/11/2023, se ordenó abrir a pruebas el presente procedimiento (fs. 35-36), lo cual se le comunicó a la proveedora indiciada por medio del correo electrónico que señaló para tal propósito, en fecha 22/11/2023 (fs. 37).

Así, por medio de los actos de comunicación citados, se garantizó a la proveedora incoada el ejercicio de sus derechos de audiencia y de defensa, confiriéndole la oportunidad procedimental de intervención en el presente procedimiento sancionatorio para el ejercicio de sus derechos de audiencia y defensa, pudiendo manifestar su oposición por escrito, expresar sus argumentos de defensa, formular alegaciones, o bien, presentar o proponer la práctica de los medios probatorios

que estimara conveniente, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–.

En ese orden, durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, la proveedora intervino, mediante los escritos que se enlistan a continuación:

1. Posterior a la audiencia conferida en el auto de inicio de este procedimiento, el día 13/03/2023 se recibió escrito con documentos anéxos suscrito por el licenciado

en representación de la sociedad MOTORES Y VEHÍCULOS, S.A. DE C.V., previa acreditación documental de su calidad de apoderado general judicial de la referida sociedad (fs. 30-34).

En ejercicio del traslado conferido a su representada, el licenciado principalmente alegó la caducidad del procedimiento, y en consecuencia, solicitó la declaratoria de tal institución por este Tribunal.

No obstante, en atención a que los argumentos defensivos precitados fueron resueltos oportunamente por este Tribunal, en la resolución que abrió a pruebas el procedimiento –citada en párrafos precedentes–, en la cual se aclaró *grosso modo* a la proveedora denunciada que la ley procedimental aplicable a la actual tramitación es la Ley de Procedimientos Administrativos –LPA–. Ulteriormente, se verificó el cómputo del plazo total para la tramitación del procedimiento administrativo sancionatorio establecido en el artículo 89 de la LPA, y la regulación de la caducidad contemplada en el artículo 117 de la misma ley, que interpretado conjuntamente con el contenido reglamentado en los artículos 26 y 151 de la misma ley, mandatan que el procedimiento administrativo sancionador no inicia con la interposición de la denuncia, sino con la resolución debidamente motivada en la que se ordena el inicio del procedimiento y hace del conocimiento de la proveedora denunciada la infracción atribuida.

En virtud de dichas consideraciones se concluyó por parte de esta autoridad administrativa que el plazo máximo para resolver no se había agotado.

De esa forma, los extremos opuestos por la proveedora quedaron desvirtuados y desestimados, y en consecuencia fueron declarados sin lugar previamente. En el estado actual del procedimiento, debido a la preclusión del plazo para la intervención de la proveedora en este procedimiento sancionatorio concluyó sin que esta haya aportado medios probatorios, o planteado nuevas alegaciones, este Tribunal pronunciará la resolución final del mismo en este momento.

## **VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS**

4. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inciso 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 uno 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 art. 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 esta 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).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

B. Aunado a lo anterior, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso 2º de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base*.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia*.

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexó lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, de la cual este Tribunal valorará únicamente la pertinente, conforme el orden y detalle siguiente:

Impresión de fotografía de comprobante de factura de consumidor final con correlativo número emitido a favor de \_\_\_\_\_ en fecha 21/08/2021, que documenta el pago de la suma total de \$785.00 dólares —IVA incluido— en concepto de: "CAMBIO DE COMPRESOR A/C, CAMBIO DE CONDENSADOR, CAMBIO FILTRO ACUMULADOR, CARGA DE GAS A/C, ACEITE Y LIMPIEZA DE SISTEMA". A través de la copia del comprobante de crédito fiscal antes relacionado, se acreditó la existencia de una relación contractual entre la sociedad MOTORES Y VEHÍCULOS, S.A. DE C.V. y el consumidor

el objeto de la contratación –*qué servicios se iban a prestar*–, así como el pago total de los servicios (fs. 7).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

A. Conciérne entonces en este punto, analizar si los hechos denunciados, se corresponden con la infracción atribuida a la proveedora denunciada. Es decir, si concurren dentro de los elementos denunciados los elementos de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, que en el caso de mérito es: “*no (...) prestar los servicios en los términos contratados*.”

En ese orden, es menester determinar si en el caso particular en estudio, se han configurado plenamente los elementos principales de la infracción: a) *la existencia de una relación contractual*; b) *las condiciones en que se ofreció el servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y c) *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora*, al no prestar los servicios en los términos contratados por el consumidor.

B. En concordancia con lo antes establecido, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba directa, o bien, indiciaria o indirecta:

i) *La relación contractual existente entre el consumidor denunciante, señor*

*y la proveedora indiciada, la sociedad MOTORES Y VEHÍCULOS, S.A. DE C.V.*, mediante la impresión de fotografía de factura con correlativo número                      emitida en fecha 21/08/2021, que acreditan el pago total y anticipado de los servicios, por la suma total de \$785.00 dólares pagada anticipadamente (fs. 7).

ii) *Qué incluía el servicio brindado*, puesto que fue detallado en el documento relacionado previamente, en el que consignó que los servicios contratados consistían en: “*CAMBIO DE COMPRESOR A/C, CAMBIO DE CONDENSADOR, CAMBIO FILTRO ACUMULADOR, CARGA DE GAS A/C, ACEITE Y LIMPIEZA DE SISTEMA*”, no obstante en el documento contractual no se establecieron las condiciones en que tales servicios serían suministrados al consumidor, si constan detallados en la denuncia de mérito.

iii) *El incumplimiento de la proveedora en la prestación de los servicios en la modalidad convenida, es decir, en cuanto a tiempo y forma*, se estableció en la denuncia interpuesta (fs. 1), en la que se consignó que “*(...) el día 21 de Agosto del año en curso -2021- el consumidor llevó su vehículo FORD Escape año 2010 ante el proveedor en al sucursal ubicada en*

*San Salvador para reparar el aire acondicionado. Los técnicos, después de revisar minuciosamente el vehículo le indicaron que debía realizar cambio de compresor; cambio de*

condensador, cambio de filtro acumulador y carga de gas, aceite y limpieza general del sistema y que eso tendría un costo de \$785.00 a lo cual el consumidor accedió ya que le ofrecieron una garantía de 6 meses por el trabajo. El 18 de Septiembre notó que el aire acondicionado del vehículo ya no funcionaba por lo que contactó al proveedor y agendaron una cita para el 21 de Septiembre. Llegado ese día en el taller se le indicó que le cambiaron el condensador y desconectaron la calefacción del vehículo sin costo pues el servicio cancelado tenía su garantía de 6 meses tal como le fue informado al momento de la contratación. El 27 de Septiembre el aire acondicionado del vehículo nuevamente dejó de funcionar por lo que nuevamente el 01 de Octubre regresó al taller donde esta vez le indicaron que debía cambiar el evaporador; pero que esta vez tendría un costo de \$400 (\$175 del evaporador y \$225 de mano de obra). Situación que no fué aceptada por el consumidor (...)"

Así, se ha establecido en este procedimiento la existencia de una relación contractual pre-existente a la denuncia, con el objeto de la prestación de servicios consistentes en "CAMBIO DE COMPRESOR A/C, CAMBIO DE CONDENSADOR, CAMBIO FILTRO ACUMULADOR, CARGA DE GAS A/C, ACEITE Y LIMPIEZA DE SISTEMA". Partiendo de lo anterior, el Código Civil (CC) define el contrato como "una convención en virtud de la cual una o más personas se obligan para con otra u otras, o recíprocamente, a dar, hacer o no hacer alguna cosa" (artículo 1309 CC), consignando que éstos son bilaterales: "cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente" (artículo 1310 CC) y que son principales: "cuando subsiste por sí mismo sin necesidad de otra convención" (artículo 1313 CC); además, define a las obligaciones civiles como: "aquellas que dan derecho para exigir su cumplimiento" (artículo 1341 CC).

Así, para en el presente caso se concluye que, siendo un contrato *bilateral*, a la obligación principal del consumidor de pagar el precio total de los servicios, correspondía la ejecución de la obligación principal de la proveedora consistente en la ejecución satisfactoria los servicios contratados, ello, conforme a lo establecido en el artículo 1416 CC: "Todo contrato legalmente celebrado es obligatorio para los contratantes y sólo cesan sus efectos entre las partes por el consentimiento mutuo de éstas o por causas legales".

En ese orden, únicamente se acreditó el pago del precio por parte del consumidor (fs. 7), pero la proveedora no acreditó la satisfactoria y correcta prestación diferida de los servicios. Por el contrario, no ofreció ningún medio de prueba idóneo que permitiera eximir la responsabilidad respecto de los defectos identificados en los servicios entregados, considerando además, que este procedimiento inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2º de la LPC, los hechos expresamente manifestados por el consumidor en su denuncia *se presumen ciertos*; por tanto,



correspondía a la proveedora denunciada la obligación de comprobar la falsedad de los hechos atribuidos en la denuncia.

Adicionalmente, sobre el incumplimiento atribuido a la proveedora denunciada, si bien consta plenamente acreditado que los servicios contratados se prestaron, también se acreditó que tales servicios no cumplieron satisfactoriamente con la función esperada, que constituye el interés esencial del consumidor en la contratación, puesto que la calidad de los bienes o servicios es un derecho básico de los consumidores al contratar. En ese sentido, "(...) se ha definido, protección al consumidor, como el ordenamiento jurídico, que regula las relaciones de consumo que surgen del intercambio de bienes y servicios entre productores, proveedores, expendedores, y consumidores, el cual tiene un carácter polidédrico;

- i. Un contenido esencial del derecho del consumidor es, la pretensión a obtener, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad y de aptitud para satisfacer sus necesidades,
- ii. Su objeto, incorpora pretensiones, intereses y situaciones de orden sustancial (calidad de bienes y servicios; información) (...)"

En palabras de la Corte Constitucional de Colombia en la sentencia de fecha 30/08/2000, del proceso con referencia C-1141/00: "(...) las garantías atinentes a la calidad o idoneidad de los bienes y los servicios, no se ofrecen exclusivamente al primer adquirente; ellas se disponen frente a la categoría de los consumidores y usuarios. El productor profesional produce para el mercado, se beneficia del mercado y debe responder ante el mercado. En este caso, el mercado está constituido por los consumidores y usuarios. (...) La protección del consumidor y usuario sería incompleta si ella se limitara a las garantías sobre la calidad de los productos y servicios en función del uso específico y normal al que se destinan y, de otro lado, al complejo de derechos instrumentales - información y participación -, necesarios para intervenir en las distintas esferas de la vida económica y poder ver traducidas sus exigencias legítimas en imperativos del interés público que deben por igual realizar el Estado y la comunidad (...)"

En concordancia con el razonamiento previamente esbozado y en virtud de la insuficiente actividad probatoria de la proveedora MOTORES Y VEHÍCULOS, S.A. DE C.V., este Tribunal determinó que existe responsabilidad de la referida proveedora por el cometimiento de la infracción que se le imputa, pues se acreditaron fehacientemente en este procedimiento la concurrencia de los

elementos de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por "no (...) prestar los servicios en los términos contrarios"—relacionados en el romano IV de la presente resolución, ergo, se configura plenamente la citada infracción y por lo tanto, resulta procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la ley antes citada.

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 vedó 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 repela 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 Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, 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 la misma 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 la conducta sancionable.

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 como comerciante de cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas, en armonía con las disposiciones 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, 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 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 MOTORES Y VEHÍCULOS, 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. 25-27). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora 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 al 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 *micro empresa*, 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 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 2º 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. 2º 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. 3º 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, consistente en *"e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados"* la denunciada estaba obligada a cumplir con lo establecido en el artículo 24 de la misma ley. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, al no haber dado cumplimiento a su obligación contractual, o en todo caso demostrar fehacientemente una causa que la eximiese del cumplimiento del mismo.

*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 la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que la sociedad MOTORES Y VEHÍCULOS, S.A. DE C.V. no cumplió con las obligaciones contractuales adquiridas. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento se acreditó que existiese una causa que la libere de su responsabilidad de prestar servicios que sean eficaces, es decir, que cumplan con la finalidad principal ofrecida y esperada según las obligaciones contractuales.

*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"*. Conforme a ello, en el presente procedimiento se logró evidenciar que la proveedora denunciada, efectivamente recibió la cantidad de \$785.00 dólares de parte del consumidor

por el servicio pactado; en ese sentido, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio del consumidor afectado en el presente procedimiento.

*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>2</sup> en la infractora MOTORES Y VEHÍCULOS, 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

<sup>2</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.

cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC. Y es que, como proveedora que se dedica a la comercialización de servicios y productos relacionados con aire acondicionado, refrigeración y taller automotriz, se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de la actividad desarrollada; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifica el incumplimiento de lo pactado, situación que no ocurrió en el presente procedimiento.

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

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, la proveedora MOTORES Y VEHÍCULOS, S.A. DE C.V. cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la misma.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. Además, se ha considerado que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, por presunción, para efectos de este procedimiento, es la de una microempresa.

Por otra parte, 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 ese orden, en el presente caso, se debe tomar en cuenta que el grado de intencionalidad de la conducta cometida fue negligencia (ya que para el caso no se acreditó el dolo en la infracción cometida) y que la afectación total ocasionada al patrimonio del consumidor consiste en la cantidad de \$785.00 dólares.

Por todo lo anterior, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, además de cumplir con el propósito de la finalidad perseguida por el legislador con la misma, este Tribunal considera que el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener es la cantidad de \$785.00 dólares, ya que no es posible sancionar a la proveedora por una suma menor que la cantidad a la que asciende la afectación económica ocasionada al consumidor.

Por consiguiente, en aplicación del principio de proporcionalidad y en virtud del tamaño de la empresa, el impacto negativo en el derecho del consumidor, el perjuicio patrimonial ocasionado al mismo, es decir \$785.00 dólares, y el grado de intencionalidad con el que procedió la infractora —parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII. de esta resolución—, este Tribunal

impone a la sociedad **MOTORES Y VEHICULOS, S.A. DE C.V.**, por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por "*e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados*", una multa equivalente a *tres salarios mínimos mensuales urbanos en la industria con quince días de salario mínimo*, equivalentes a la cantidad de **UN MIL SESENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,062.51)**; multa que representa el 1.75% 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 "*(...) se proceda con el cumplimiento de la garantía efectuando la Reparación sin costo del aire acondicionado o en su defecto se proceda con la REVERSIÓN de lo pagado por la cantidad de SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO DOLARES exactos de los Estados Unidos de América*" (...) (SIC).

En virtud de lo anterior, es importante mencionar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra e) 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, 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*".

7 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 diecinueve de mayo del año dos mil ocho, 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. Conforme a lo anterior, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en la devolución del dinero pagado por los servicios que no fueron prestados en los términos pactados: "(...) exige que se proceda con el cumplimiento de la garantía efectuando la Reparación sin costo del aire acondicionado o en su defecto se proceda con la REVERSIÓN de lo pagado por la cantidad de SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO DÓLARES exactos de los Estados Unidos de América" (SIC).

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora MOTORES Y VEHÍCULOS, S.A. DE C.V., que restablezca la situación alterada, devolviendo al señor la cantidad de dinero cancelada por los servicios no prestados en los términos pactados, que asciende a la suma de SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 785.00).

#### XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 112 inc. 2º, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal RESUELVE:

a) Sanciónese a la proveedora **MOTORES Y VEHÍCULOS, S.A. DE C.V.** con la cantidad de UN MIL SESENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,062.51), equivalentes a tres salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, con quince días de salario mínimo —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 " *e) No (...) 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.

b) *Ordénese* a la proveedora MOTORES Y VEHÍCULOS, S.A. DE C.V., devolver al señor el dinero cancelado por los servicios no prestados en las condiciones pactadas, que asciende a la cantidad de **SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 785.00)**, de conformidad a lo expuesto en el romano X. de la presente resolución.

c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución al señor para las acciones legales que estime convenientes.

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

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

Secretario del Tribunal Sancionador