	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 28/10/2024 Hora: 11:47 a. m. Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 1109-2023
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:		Fundación Universitaria Iberoamericana (NIT:	
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 10/03/23, la señora , interpuso su denuncia (f. 1), en la cual manifestó que contrató una maestría de doble titulación con una universidad de España y otra de México, que duró dos años, alega que siempre pagó a tiempo y terminó de cursarla en enero de 2021. Al finalizar el proceso le informan que tardarán 12 y 24 meses en entregarle los títulos, información que no le habían proporcionado. En el transcurso de todo ese tiempo la consumidora ha estado enviando correos preguntando sobre ello, entregándole uno de los títulos. Manifiesta que sigue enviando correos, y en febrero de 2023 llamó por teléfono y le dieron la misma respuesta de siempre, que está en proceso.</p> <p>Según la consumidora los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante 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 artículo 4 letra e) de la misma normativa.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo sin que la proveedora denunciada y la consumidora denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que la proveedora no se presentó a las últimas dos audiencias conciliatorias a las que fue citada (fs. 59 y 65), pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas, sin que la proveedora presentara causa justificada de su incomparecencia.</p> <p>En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2º de la LPC, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por la consumidora en su denuncia y se remitió el expediente a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las doce horas con cuatro minutos del día 22/01/24 (fs. 68 y 69).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
La consumidora solicitó: “ <i>Que la proveedora le entregue el título lo antes posible</i> ” (sic).			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
Tal como consta en resolución de inicio —folios 68 y 69—, 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: “ <i>Son</i>			

infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)”.

La LPC prevé obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, la 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 manda 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. Las anteriores disposiciones, encuentran su fundamento en los derechos básicos e irrenunciables que la LPC contempla para todos los consumidores, específicamente el que se establece en el artículo 4 letra e) de la ley en mención: **“Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”** (resaltado es propio).

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si 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 la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

A. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora FUNDACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA, pues en resolución de folios 68 y 69, se le concedió el plazo de diez 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 30/01/24 (f. 70).

Es así que en fecha 13/02/24, se recibió en este Tribunal, escrito firmado por el señor
quien actúa en su calidad de Representante Legal de la proveedora
FUNDACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA (fs. 72-75), por medio del cual contestó la
audiencia conferida en la resolución de inicio, manifestando en síntesis los siguiente:

i) En primer lugar justifica la incomparecencia a la segunda audiencia conciliatoria a la que fue citada su representada durante la tramitación de los medios alternos de solución de conflictos. No obstante, durante la tramitación del presente procedimiento administrativo sancionatorio, no es el momento procesal oportuno para presentar dicha justificación, manteniéndose la causal de remisión del expediente de mérito, conforme a lo dispuesto en el artículo 112 inc. 2° de la LPC.

ii) Así mismo, realiza un pronunciamiento sobre la denuncia interpuesta contra su representada, alegando que es una institución sin fines de lucro para la cooperación educativa, cultural y técnica, centrada en el ámbito de la formación superior universitaria, disponiendo de una amplia red universitaria en varios países, estrechando vínculos con instituciones profesionales en diferentes campos de actividad y facilitando el acceso a la educación superior de los sectores menos favorables de la sociedad. Manifiesta que FUNIBER, funge como un intermediario entre universidades internacionales y los estudiantes, facilitando herramientas de estudio como, campus virtual, material didáctico, así como asesores académicos que orientan a los becarios en consultas o inconvenientes con las universidades; y que cada proceso y trámite de titulación es realizado por cada universidad considerando la legislación aplicable a cada país en donde se encuentre domiciliada.

iii) En relación al caso en específico, el representante de FUNIBER, manifiesta que la consumidora
, solicitó una beca para estudiar el programa de la maestría en *Gestión y Auditorías Ambientales*, mismo que trae aparejada dos titulaciones las cuales son, la primera por la Universidad Europea del Atlántico domiciliada en Santander, España, y la segunda por la Universidad Internacional Iberoamericana, domiciliada en el estado de Campeche, México. Que en fecha 24/11/2021, le fue entregado a la consumidora el título de maestría por parte de la Universidad del Atlántico; mientras que el trámite de titulación de la Universidad Internacional Iberoamericana de México, por medio de nota extendida en fecha 01/02/2024, la Mtra. explica el trámite correspondiente para poder efectuar la entrega del título a la consumidora.

Concluye alegando el representante de la proveedora denunciada, que la Universidad Internacional Iberoamericana de México es la responsable de emitir dicho título objeto de la presente controversia y no la Fundación Universitaria Iberoamericana.

Finalmente agrega documentación con su escrito, que ofrece como prueba, con la que cumple el requerimiento de información realizado por este Tribunal en la resolución de inicio, y con la que acredita su intervención (fs. 76-155).

B. Posteriormente, mediante resolución del día 10/06/24 se abrió a pruebas el procedimiento de mérito (f. 156), por el plazo de ocho días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma, dentro del cual los intervinientes podían hacer uso de los medios que estimaran pertinentes, para aportar o proponer prueba respectivamente, sin embargo, ninguno compareció en el referido plazo.

En virtud que los argumentos esgrimidos por el apoderado de la proveedora denunciada, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores de esta misma resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA, dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de*

los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. **Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica**” (resaltados son propios).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

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

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

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

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

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

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

1. Fotocopia de solicitud de inscripción y beca del programa “*Maestría en Gestión y Auditorías Ambientales*”, de fecha 11/09/18, recibida por la proveedora denunciada *Fundación Universitaria Iberoamericana* (fs. 8-10).
2. Fotocopia de orden de pago, por la cantidad total de \$3,168.00 dólares, a favor de la Fundación Universitaria Iberoamericana, pagaderos por medio de 36 cuotas mensuales de \$88.00 dólares

cada una, en concepto de intermediación para el programa de “*Maestría en Gestión y Auditorías Ambientales*” (f. 13).

3. Fotocopia de comprobantes de pago de tipo depósitos a cuenta —a la cuenta número — a favor de la proveedora *Fundación Universitaria Iberoamericana* (fs. 14-23).
4. Fotocopia simple de cartas emitidas por la *Universidad Europea del Atlántico* y la *Universidad Internacional Iberoamericana de México*, mediante las cuales hacen constar que la consumidora ha finalizado sus estudios del programa *Maestría en Gestión y Auditorías Ambientales* (fs. 25 y 31).
5. Copia simple de formulario de *Confirmación de Datos para a impresión de Diploma*, emitido por la proveedora denunciada, el cual especifica las gestiones del proceso de titulación (f. 117).
6. Carta suscrita por la Secretaria General de la Universidad Internacional Iberoamericana (UNINI-México), Mtra. , por medio de la cual explica el procedimiento para poder hacer entrega del título correspondiente y demás documentos conforme a la Apostilla de la Haya, y ofrece el título electrónico emitido por la universidad, comprometiéndose a enviar posteriormente el título apostillado (fs. 118 y 119).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

A. En el presente caso la infracción denunciada es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”; en consecuencia, de la documentación que obra en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que:

1. La consumidora señora realizó el pago total por la cantidad de \$3,168.00 dólares, a favor de FUNDACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA, por servicios educativos del programa *Maestría en Gestión y Auditorías Ambientales*, que sería brindado por dos universidades extranjeras —Universidad Europea del Atlántico y Universidad Internacional Iberoamericana UNINI— conforme a lo consignado en los comprobantes de pago de tipo depósitos a cuenta de folios 14-23, monto que fue pagado en enero del año 2021, según ultimo comprobante de pago de la cuota número 36, consignada a folios 23.

2. Según solicitud de inscripción (fs. 8-10), el programa *Maestría en Gestión y Auditorías Ambientales* sería brindado por la Universidad Europea del Atlántico, domiciliada en Santander, España y por la Universidad Internacional Iberoamericana (UNINI), domiciliada en el estado de Campeche, México, pero los pagos serían realizados a FUNDACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA, quien, en todo caso también debe ser la encargada de mediar entre la consumidora y las universidades.

3. Que el servicio o programa de estudios de postgrado contratado no fue prestado tal como lo contrató la consumidora, ya que ella esperaba —según solicitud de inscripción, órdenes de pago y constancias de finalización de los programas (fs. 14-23, 25 y 31)— al finalizar dicho programa en el plazo de 36 meses, y habiendo completado el pago correspondiente, le fuera otorgada doble titulación (un título expedido por cada una de las universidades extranjeras ya mencionadas), pero a la fecha de interposición de su denuncia, la proveedora aún no había logrado entregar uno de los dos títulos por los que contrató.

Los anteriores hechos no han podido ser desvirtuados por parte de la proveedora denunciada, ya que a pesar de haberse mostrado parte en el presente procedimiento sancionatorio, no ha acreditado la efectiva entrega del título de postgrado que le ha quedado pendiente a la consumidora

pese haber cumplido con el pago total del programa de estudios contratado con la proveedora FUNDACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA; es decir que la proveedora tenía la obligación —por ser intermediaria en los servicios de estudios— en un principio, de informar plenamente a la consumidora *antes de la contratación*, de los tiempos —aunque sea estimados— que podía tardarse la entrega de los títulos; así también de brindar atención a la petición de la consumidora, respecto de la entrega de los dos títulos al haber finalizado tanto el programa de estudios, así como el pago total del mismo. Lo anterior, ha sido confirmado el representante de la denunciada en su escrito presentado en esta sede, y argumentó además que no es competencia de la denunciada expedir los títulos correspondientes, al ser una intermediaria en los programas de estudios de postgrados realizados a nivel internacional, y con la carta remitida por la Universidad Internacional Iberoamericana de México (fs. 118-119) se ha confirmado que al 01/02/2024 uno de los títulos no había sido entregado a la consumidora, por estar en trámite de apostilla.

No obstante lo anterior, si bien es cierto, que la denunciada no es quien extiende los títulos, sí es una intermediaria y al ser quien contrata directamente con los consumidores está en la obligación de brindar *antes de la contratación* toda la información de manera clara, concisa, veraz y oportuna al público al que dirige su oferta académica, conforme a la obligación que la LPC dispone en su artículo 24; y no crear falsas expectativas hacia los consumidores, que al culminar el plan de estudios por el cual han pagado cantidades de dinero, y pasado un tiempo razonable y prudencial, esperan les sea entregada su debida acreditación o titulación. En el caso en particular, consta en el presente expediente administrativo la hoja de confirmación de datos para impresión de Diploma (f. 117), en la cual se advierte que la expedición del título puede demorar hasta 20 meses, la misma fue suscrita en fecha 06/01/2021, pero a febrero de 2024 (fs. 118-119), consta que aún no le han hecho entrega del título a la consumidora, es decir, sobrepasando el período acordado para ello. Además, no consta que esa

información le haya sido proporcionada a la consumidora antes de la contratación, sino hasta el momento de haber finalizado el programa y realizar el trámite para la expedición de los títulos.

Aunque la proveedora haya fundamentado sus alegatos con la documentación que respalda la circunstancias del atraso en la entrega de uno de los títulos (carta emitida por la Universidad Internacional Iberoamericana de México donde explica el motivo del atraso debido al trámite de la apostilla de La Haya), no es una eximente de responsabilidad para la proveedora FUNDACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA, ya que como intermediaria entre universidades internacionales, *tuvo la obligación de informar previamente a la consumidora de los tiempos estimados de entrega de títulos*, y debido a su experiencia en el rubro de planes educativos de postgrados internacionales, debía prever e informar de los supuestos que podían ocasionar retrasos en la entrega de los títulos, así como realizar todas las gestiones necesarias para mantener informada a la denunciante, quien hacía más de 3 años atrás ya ha finalizado el plan de estudios de postgrado (fs. 25 y 31).

B. En virtud de lo anterior este Tribunal puede concluir que, al tenor de los comprobantes de pago tipo “depósitos a cuenta” y la “solicitud de inscripción al programa de Maestría en Gestión y Auditorías Ambientales ” (fs. 13 y 14-23), que la proveedora se obligó la prestación un servicio de intermediación de estudios de postgrado, por el cual la consumidora pagó la cantidad de \$3,168.00 dólares, y dicho servicio de intermediación no fue brindado de conformidad con lo contratado, pues ha quedado acreditado, que la proveedora como intermediaria, no brindó oportunamente la información a la consumidora respecto de los tiempos para la obtención de los títulos del postgrado cursado, y que a la fecha de interposición de la denuncia había transcurrido más del tiempo máximo estipulado para la entrega del título a favor de la consumidora —específicamente el de la Universidad Internacional Iberoamericana de México—, y que hasta la fecha de la presente resolución, la proveedora FUNDACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA, no ha podido acreditar que ya haya realizado la entrega a la consumidora del documento objeto de la presente controversia.

Aunado a lo anterior, el presente procedimiento se inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2º de la LPC, es decir que los hechos expresamente manifestados por la consumidora en su denuncia se presumen ciertos; por tanto, le correspondía a la proveedora denunciada comprobar, en principio, que informó a la consumidora antes de la contratación, acerca de los tiempos que podían demorar los títulos en ser entregados una vez finalizado el programa de estudios; y posteriormente que había realizado las gestiones correspondientes para que pudiera recibir el título correspondiente; o en su defecto, que le eximiera de responsabilidad frente a los hechos denunciados. No obstante, la proveedora FUNDACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA, no presentó ningún tipo de prueba que reuniera dichas características, a pesar de que se le brindó la oportunidad procedimental de ejercer su

derecho de defensa al aportar los elementos de prueba que justificaran si tenía una causa válida que le eximiera de la obligación, ya que si bien es cierto no es la entidad que extiende los títulos, ***sí era la obligada a informar a la consumidora, antes de la contratación, del tiempo*** –al menos estimado– ***que podría conllevar la entrega de los títulos***, o en todo caso haber demostrado que ya habían entregado ambos títulos por los que pagó el programa de estudio de la maestría en Gestión y Auditorías Ambientales.

C. En conclusión, según se desarrolló en los párrafos precedentes, se advierte que, dada la valoración de la prueba antes citada, la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC, que sustentada con la prueba documental pertinente y con fundamento en las disposiciones legales precitadas, este Tribunal concluye que la proveedora no prestó efectivamente los servicios de intermediación en los términos contratados, configurando así la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, siendo procedente *sancionar* a la proveedora FUNDACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA, conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por la denuncia interpuesta por la consumidora

D. Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al principio de culpabilidad reconocido en 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 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 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 de intermediación que comercializa, en los términos contratados, 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 las sanciones y cuantificar las multas que correspondan, 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 presente expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora FUNDACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA, en ninguna de las categorías antes citadas, ya que es una fundación sin fines de lucro, no obstante, únicamente para efectos de la cuantificación de la multa, será clasificada en este procedimiento administrativo sancionatorio 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 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 comisión de la infracción regulada en el 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 al ser una entidad sin fines de lucro, dedicada a la prestación de servicios de intermediación entre universidades internacionales y estudiantes, se espera que cumpla con la prestación de dichos servicios en las condiciones y términos pactados, situación que no consta acreditada en el presente expediente, ya que no comprobó en legal forma, que tenía una causa que la exima de responsabilidad de informar plenamente a la consumidora respecto de los servicios de intermediación contratados, o en su defecto, en el presente caso que le haya entregado a la consumidora el título objeto de la presente controversia.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora FUNDACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA, 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 la infracción, por parte de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora FUNDACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA, no cumplió con la prestación del servicio contratado por la consumidora

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 (...) prestar los servicios en los términos contratados*” —artículo 43 letra e) de la LPC— provocó, en principio, un impacto negativo en el derecho económico de la consumidora, puesto que erogó cierta cantidad de dinero por la contratación de servicios educativos con doble titulación, el cual no le fue prestado en la forma pactada.

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 disuasivo¹ en la infractora FUNDACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA, 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

¹ “(...) 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, 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 ilícita no resulte más ventajosa para la infractora que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de la misma.

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 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 FUNDACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA, pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en: “*e) No (...) prestar los servicios 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 —por presunción— la de una *micro empresa*; 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 sola verificación del aludido quebrantamiento.

En cuanto a la afectación en el patrimonio de la consumidora, este Tribunal tiene por acreditado según la información incorporada en el presente expediente, y para poder determinar a cuánto asciende la titulación objeto de la presente controversia —por no haberle brindado uno de dos títulos— ya que la proveedora solamente entregó uno; de tal suerte que el monto total pagado por haber realizado los estudios de post grado, fue por un monto total de \$3,168.00 dólares, según consta en los documentos de orden de pago y depósitos a cuenta consignados a folios 13 y 14 al 23; en consecuencia se tomará como parámetro el 50% de dicho monto, es decir la cantidad de **\$1,584.00 dólares**, como afectación en el patrimonio de la consumidora

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 **FUNDACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA**, una multa de **SEISCIENTOS OCHO DÓLARES CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$608.34)**, equivalentes a *dos meses 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 prestar los servicios en los términos contratados*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **1%** 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: *“Que la proveedora le entregue el título lo antes posible”*. 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 a la consumidora como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, por lo que es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en: *la entrega del título.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar* a la proveedora *FUNDACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA*, *realizar todas las gestiones pertinentes a fin de agilizar la entrega* a la señora
del título correspondiente.

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; 4 letra i, 5, 24, 43 letra e), 46, 83 letras b) y c), 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 **FUNDACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA**, con la cantidad de **SEISCIENTOS OCHO DÓLARES CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$608.34)**, equivalentes a *dos meses 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 prestar los servicios en los términos contratados*, conforme al análisis expuesto en los romanos **VII y VIII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

b) *Ordénese* a la proveedora FUNDACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA, **realizar todas las gestiones pertinentes a fin de agilizar la entrega** a la señora

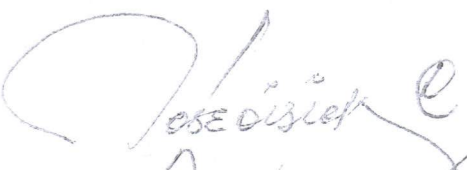
del título correspondiente, según lo expuesto en el romano X de la presente resolución.

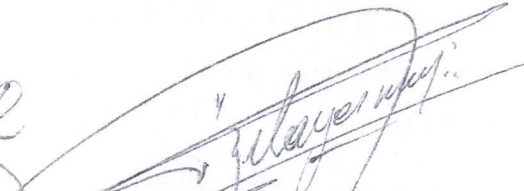
Lo ordenado en el presente pronunciamiento debe ser cumplido, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

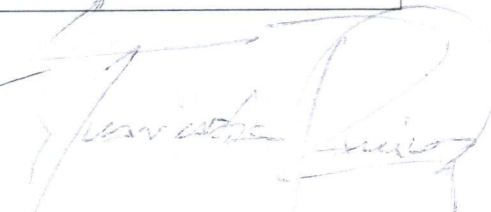
c) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal certificación de la presente resolución a la consumidora, para los efectos que estime convenientes.

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

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

EV/MP


Secretario del Tribunal Sancionador