	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 04/12/2024 Hora: 13:01 Lugar: Distrito de San Salvador	Referencia: 1029-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	ISHOP EL SALVADOR, S.A. DE C.V. (NIT:)		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 18/05/2021, el consumidor interpuso su denuncia —folios 1 y 2— en la cual manifiesta que, el día 03/04/2021 adquirió un iPad de octava generación, y desde que la compró se reinicia. Por lo que, a la semana fue llevada a reparación, pero el técnico que le atendió únicamente la actualizó, y le manifestó que la siguiera utilizando, sin embargo, la falla persistió.</p> <p>Por lo cual el consumidor la volvió a entregar para servicio técnico, en esta ocasión solo fue restaurado el equipo, y le indicaron que la continuara utilizando, siendo el caso que el inconveniente se mantuvo.</p> <p>Agrega que, volvió a llevar el equipo a reparación quedando en Ishop por 5 días, posteriormente le comunicaron que continuara utilizando el dispositivo, y siempre se reiniciaba, razón por la que volvió a reclamar a la proveedora. Finalmente le manifestaron que no le cubriría la garantía, motivo por el cual solicita el cambio del producto o devolución de dinero, pues el producto que ha adquirido es defectuoso ya que se reinicia y sobre todo porque la ocupa para su trabajo.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, tramitándose el respectivo expediente por desacuerdo en audiencia conciliatoria, según se consignó en acta de resultado a folio 39.</p> <p>Posteriormente, se adjunta acta de remisión a este Tribunal del expediente formado con las diligencias de medios alternos de solución de conflictos, acorde a ello fueron levantadas el acta correspondiente y el auto de remisión del expediente en autos (fs. 40 y 41), el cual, se recibió en este Tribunal en fecha 14/07/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>El consumidor solicitó <i>"que el proveedor le haga el cambio del producto por otro de su misma especie, pero nuevo o la devolución de su dinero. Base legal artículos 13-D literal c), 44 literal k), 34, 43 literal c) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos"</i>.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 42 y 43—, se le imputa al proveedor denunciado la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*.

En términos generales y como marco doctrinal, debe entenderse que la garantía es un contrato por medio del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. De acuerdo con el artículo 33 de la LPC, la garantía que se ofrece respecto a los bienes concreta el compromiso que asume el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el cuerpo del contrato o en anexo, como cuando se detalla al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 inciso 1° de la LPC dispone que: *Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán* (el resaltado es nuestro). *Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio*. Además, establece en su inciso 2° —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— que: *Las garantías extendidas y aceptadas de conformidad con el inciso anterior serán obligatorias para proveedores y consumidores, y no podrán implicar un límite o renuncia a las garantías otorgadas en la Ley o reglamentos técnicos respectivos*.

Respecto a la ejecución de las garantías, el artículo 33-A de la referida ley, consigna que: *(...) el consumidor deberá comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio, por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto*. (...), el resaltado es nuestro.

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC señala que ésta comprenderá *las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado*.

De las disposiciones citadas se destaca que, con la venta de un producto garantizado, el proveedor asume responsabilidad por el buen funcionamiento del bien en lo relativo a todas las condiciones y características del mismo correspondientes a los términos contratados, se obliga a repararlo o realizar las acciones que sean necesarias, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Al respecto, se ha sostenido en reiterada jurisprudencia que un consumidor razonable espera que, en caso se presente algún desperfecto en el producto, el proveedor cumpla con repararlo gratuita e inmediatamente en aplicación de la garantía existente; cambie el producto o le devuelva el dinero pagado.

A dicho criterio se añade que la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea, no solo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado proceda inmediatamente a su reparación, cambio, reducción del precio o reintegro de lo pagado, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado. En cambio, el proveedor actuaría contrario a lo ofrecido cuando al presentarse un desperfecto en el bien, *incluido en los alcances de la garantía y dentro del plazo de la misma*, ilegítimamente se niegue a hacerla efectiva.

Precisamente, el artículo 43 letra c) de la LPC tipifica como infracción grave el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora ISHOP EL SALVADOR, S.A. DE C.V., quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

(i) En fecha 02/04/2024 se recibió escrito firmado por el licenciado — fs. 46 al 50—. Mediante el referido escrito se mostró parte en el procedimiento, realizó una sucinta reseña de las actuaciones acaecidas en el mismo, y como mecanismo de defensa, planteó los argumentos siguientes: *a.* caducidad de la facultad sancionadora, debido a que este Tribunal no resolvió en el plazo de nueve meses conforme a lo establecido en el artículo 89 inciso segundo de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—; y *b.* argumentos de defensa respecto de la prescripción de la facultad sancionatoria. En razón de lo anterior, alega que, a su criterio, en el presente caso ha operado la prescripción establecida en el artículo 148 de la LPA, pues la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, no regula plazo de prescripción alguna. Finalmente señaló dirección y medio técnico para recibir notificaciones, y comisionó personas para el mismo fin.

Además, agregó poder otorgado en su favor con el que acredita la personería con que actúa, así como información tributaria solicitada en resolución de inicio del procedimiento administrativo sancionatorio —fs. 51 al 56—.

(ii) Posteriormente, en resolución de apertura a pruebas pronunciada por este Tribunal a las trece horas con tres minutos del día 13/08/2024 (fs. 57 al 59), se desarrolló ampliamente los alegatos expuestos por la denunciada, en la que se resolvió sin lugar la supuesta caducidad y prescripción del procedimiento con fundamento en el análisis plasmado en el romano II letras A y B de aquella resolución. En la misma, también se le concedió el plazo de ocho días hábiles, contados a partir del día

siguiente de la notificación de la mencionada resolución, para la práctica, incorporación o proposición de elementos probatorios referentes al presente procedimiento sancionatorio.

(iii) El día 24/09/2024 se recibió escrito firmado por el licenciado —fs. 62 al 64—, en el cual contestó la audiencia conferida en resolución que antecede, manifestando en su escrito que, insiste en que ha operado la prescripción alegada en el escrito anteriormente precitado.

En cuanto a lo argumentado por el apoderado de ISHOP EL SALVADOR, S.A. DE C.V., este Tribunal, mediante resolución que antecede (fs. 57 al 59), resolvió el planteamiento planteado por el licenciado referente a la prescripción, dicha resolución fue notificada a la denunciada el día 11/09/2024 (fs. 61).

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

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

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la*

impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica". (Los resaltados son nuestros).

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

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

a) Fotocopia simple de orden de servicio (fs. 5), número _____, con fecha 23/04/2021, extendida por la proveedora. En el que se verifica la falla reportada por la consumidora, en el artículo objeto de controversia.

b) Fotocopia simple de comprobante de crédito fiscal, número _____ emitido por la denunciada (fs. 7 y 20), con el que se acredita la relación de consumo preexistente a la denuncia entre los intervinientes.

c) Fotocopia simple de Certificado de Garantía Ishop (fs. 17 y 18), en el cual se detallan los términos y condiciones de la garantía.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

I. A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

i) la *relación de consumo* existente entre el consumidor y la proveedora ISHOP EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por medio de fotocopia de comprobante de crédito fiscal número _____ de fecha 03/04/2021 en favor de la denunciada (fs. 7 y 20), por la cantidad de \$445.00.

ii) La *existencia de una garantía* ofrecida por el fabricante, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de *12 meses* a partir del día de la compra, conforme a lo plasmado en el Certificado de Garantía Limitada de un (1) año, publicado por el fabricante Apple en su página web fs. 17 y 18.

iii) La *presentación del reclamo* por parte del consumidor por desperfectos presentados en el dispositivo adquirido. Cabe mencionar que el reclamo se realizó porque desde la compra del bien las aplicaciones se cerraban repentinamente, ante esto no hay justificación alguna de parte de la proveedora denunciada para no reparar o realizar el cambio del bien o la devolución del dinero solicitada por el consumidor.

En ese sentido, el consumidor manifiesta que adquirió un ipad, y desde que la compró presentó desperfectos. Por lo que, la llevó a reparación, quedando por 5 días con la proveedora denunciada, posterior a ello la falla continuaba, por lo que nuevamente la llevó a servicio técnico, finalmente le manifestaron que no le cubrirían la garantía, sin justificante alguna de parte de la denunciada para

realizar las reparaciones al bien o de proceder con el cambio de este cuando las reparaciones no han sido exitosas, es decir, le correspondía a la proveedora denunciada comprobar que efectivamente cumplió con la garantía otorgada al consumidor, o en su defecto, comprobar que dicha garantía no aplicaba o que existía una causa de exclusión de la misma, por situaciones ajenas a su voluntad y que lo eximieran de responsabilidad frente a los hechos denunciados. No obstante, la proveedora ISHOP EL SALVADOR, S.A. DE C.V., no presentó ningún tipo de prueba que reuniera dichas características, a pesar de que se le brindó la oportunidad de aportar los elementos de prueba que justificaran que tenía una causa válida que lo eximía de la obligación de cumplir con la garantía otorgada.

En congruencia con lo expuesto y la insuficiente actividad probatoria de la denunciada; este Tribunal considera que existe responsabilidad de la proveedora por el cometimiento de la infracción que se le imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra c) de la LPC, por *“el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente”*, resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

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

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

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone

Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y un minutos del 24/10/2019).

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

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte del proveedor, pues éste no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación como comerciante de cumplir con las garantías otorgadas en la forma y plazo convenido, y en los establecidos legalmente, 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 c) 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, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

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

a. Tamaño de la empresa.

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

A partir del análisis de la documentación financiera presentada por la proveedora ISHOP EL SALVADOR, S.A. DE C.V., se tomará en cuenta, la declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2021, ya que fue este el año en el que ocurrieron los hechos de la infracción, comprobando que en el referido año, la proveedora tuvo un total de ingresos por la cantidad de \$8,874,925.23 dólares de los Estados Unidos de América.

Al contrastar la información financiera de la proveedora, con lo establecido en el art. 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que la proveedora ISHOP EL SALVADOR, S.A. DE C.V., cuenta con ingresos superiores a los regulados por dicha ley, los cuales se equiparan a los de un mediano contribuyente (declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2021), por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa será considerada una *mediana 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. 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 c) de la LPC, consistente en *"c) el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente"* el denunciado estaba obligado a cumplir con lo establecido en el referido artículo. 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 la garantía otorgada, o en todo caso demostrar fehacientemente la causa que lo exime del cumplimiento de la misma.

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 ISHOP EL SALVADOR, 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 lo exima de su responsabilidad de cumplir con la garantía a que se comprometió contractualmente.

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 el consumidor pagó la cantidad de \$445.00 dólares por la adquisición de un ipad, la cual contaba con una garantía de 12 meses, garantía que no fue cumplida en los términos contratados por parte de la proveedora; 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 disuasivo¹ en el infractor ISHOP EL SALVADOR, S.A. DE C.V., quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC. Y es que, como proveedora que se dedica a la venta de computadoras, programas informáticos, entre otros, se encuentra en la obligación de cumplir con las

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.

garantías otorgadas en virtud de la actividad desarrollada; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifica el incumplimiento de dichas garantías, situación que no ha ocurrido así 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 ISHOP EL SALVADOR, S.A. DE C.V., cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra c) 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 al mismo.

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. Que la proveedora es una *persona jurídica* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *mediana empresa*.

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 \$445.00 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 \$445.00 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 \$445.00 dólares, y el grado de intencionalidad con el que procedió el infractor —parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII de la presente resolución—, este Tribunal impone a la proveedora ISHOP EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 43 letra c) de la LPC por *“el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente”*, una multa de diez salarios mínimo mensual urbano en la industria, equivalentes a la cantidad de TRES MIL

CUARENTA Y UN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA CENTAVOS DE DÓLAR (\$3,041.70).

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en su denuncia que la proveedora *haga el cambio del producto por otro de su misma especie, pero nuevo o la devolución de su dinero (...)*.

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"*.

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: que la proveedora *haga el cambio del producto por otro de su misma especie, pero nuevo o la devolución de su dinero (...)*.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora **ISHOP EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, que restablezca la situación alterada, realizando la devolución al consumidor por la cantidad de **CUATROCIENTOS CUARENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$445.00 dólares)**, en virtud de que el dispositivo presentó desperfectos desde la fecha de compra.

XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 43 letra c), 46, 49, 83 letras b) y c), 112 inc. 2°, 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 **ISHOP EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, con la cantidad de **TRES MIL CUARNTA Y UN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA CENTAVOS DE DÓLAR (\$3,041.70)**, equivalentes a *diez salarios 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 c) de la LPC, por *“el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente”*, de conformidad 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.

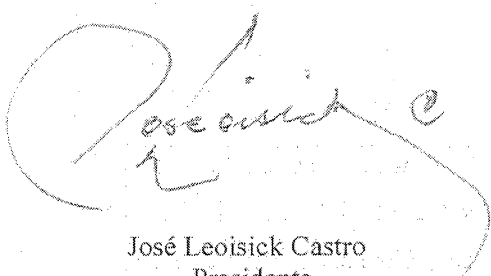
b) *Ordénese* a la proveedora **ISHOP EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, *devolver* al consumidor la cantidad de **CUATROCIENTOS CUARENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$445.00)**, según lo expuesto en el romano X de la presente resolución.

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

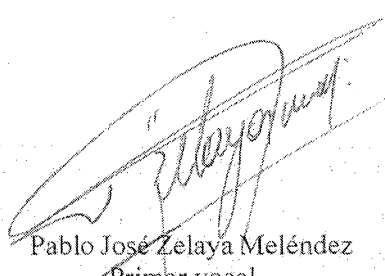
d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de

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

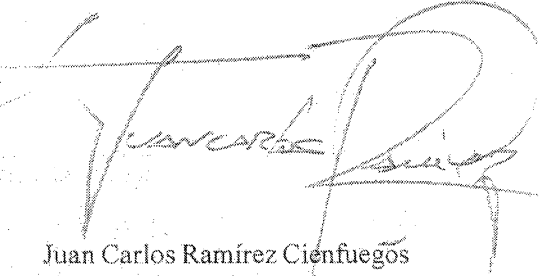
e) Ordénese a la Secretaría de este Tribunal, realizar las notificaciones en los medios electrónicos, o en su defecto en los medios físicos que se encuentren señalados en el expediente administrativo.



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.

OO/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador