

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** San Salvador, a las trece horas con seis minutos del día diecisiete de julio de dos mil diecinueve.

El día 15/01/2019 se recibió el expediente de referencia número 1-0200-01-18-5047 del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor – en adelante CSC-, constando de 55 folios.

En el presente caso se analiza la denuncia interpuesta por la sociedad Guevara Márquez, S.A. de C.V., por medio de su administradora única propietaria y representante legal

contra la sociedad Soluciones Tecnológicas Integrales S.A. de C.V., mediante la cual manifiesta que el señor F. Alas como parte de la proveedora llegó a su empresa a ofrecer el sistema Pharo Inventario SQL-C#, para un punto de venta, expresándoles que podían utilizar el servidor que ya tenían, que únicamente debían comprar la computadora, tiquetera y la caja registradora, por esa razón el día 17/10/2018, se generó comprobante de crédito fiscal número 4074, por el monto de \$2,373 dólares, de los cuales \$1,500 sería el costo por implementación de sistema automatizado Pharo SQL, para matriz, punto de venta, módulos de contabilidad, inventarios, facturación (pos), que incluía tres licencias de acceso, seis horas de capacitación, migración de catálogos de cuenta, proveedores, productos y clientes, asimismo ajuste de formato de facturación (ticket, crédito fiscal, factura de consumidor final, nota de crédito, nota de débito, comanda); otros \$600 dólares sería en concepto de implementación de dicho sistema en una sucursal adicional para punto de venta, módulos de inventarios y facturación (pos), que incluye instalación, una licencia de acceso, dos horas de capacitación hábiles, ajustes de formatos de facturación (ticket, crédito fiscal, factura de consumidor final, nota de crédito, nota de débito, comanda), con un año de garantía por inconsistencia de desarrollo; y los restantes \$273 dólares se cancelaron en concepto de IVA; del monto total adeudado se pagó la cantidad \$1,186.50 dólares el día 19/10/18. En las primeras reuniones el proveedor no revisó el sistema instalado en la oficina, pese a que ya se había comunicado, para verificar la compatibilidad con el software, convocaron a una reunión para solventar la situación, mostrando poco interés y manifestando que se habían complicado, hasta la fecha de la interposición de la denuncia, el proveedor no les ha prestado el servicio contratado. El día 6/11/2018, se solicitó la devolución de lo pagado, ante esto el día 19/11/2018, el proveedor ofreció la devolución del anticipo con el descuento del IVA, más gastos administrativos o continuar con la negociación e implementación del sistema, con lo que no se está de acuerdo.

Previo a resolver lo que corresponda, este Tribunal debe hacer las siguientes consideraciones:

El ejercicio de la potestad sancionatoria de la Administración Pública se encuentra sometido a una serie de principios y requisitos. La facultad sancionatoria regulada en el artículo 14 de la Constitución de la República, se encuentra sujeta al principio de legalidad regulado en el inciso último del artículo 86 que establece: *Los funcionarios del gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley.*

Esto implica que debe hacerse una valoración y análisis fundamentado en todo el ordenamiento jurídico, precisamente para salvaguardar la seguridad jurídica en la promulgación de actos administrativos emanados de la Autoridad Pública competente. Dentro de ese contexto, este Tribunal Sancionador previamente en resolución definitiva con referencia 638-13, ha determinado la relación de consumo y la calidad de consumidor, haciendo el análisis del artículo 1 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC— donde establece que el objeto de la misma es *proteger los derechos de los consumidores, a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.*

Por su parte, el artículo 2 regula el ámbito de aplicación de la ley en comento de la siguiente manera: *“Quedan sujetos a esta ley todos los consumidores y los proveedores, sean estas personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes, o contratación de servicios”.*

Ahora bien, el artículo 3 de la LPC, señala que, para los efectos de la ley bajo estudio, se entiende por consumidor o usuario *“toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan”.* (El resaltado es nuestro).

Así las cosas, en principio y por regla general, es menester aclarar que, evidentemente, la LPC se aplica en todas las relaciones comerciales —transacciones entre compradores y vendedores para adquirir productos o servicios a cambio de un precio, tasa o tarifa—, *con la finalidad de proteger a los consumidores, ya que éstos, al adquirir bienes y servicios, pueden encontrarse en una posición desigual o asimétrica frente al proveedor.*

En atención a esto, se deberá realizar una distinción entre un producto o servicio para uso del consumidor y un producto o servicio para fines comerciales, basándonos en el propósito para el cual se presta el servicio o compra el producto, este Tribunal ha aceptado que los comerciantes individuales y sociales *pueden tener la calidad de consumidores al adoptar el rol económico de adquirentes de bienes o servicios que les son necesarios;* es decir, cuando los destinan para *consumo propio.* No obstante, no todas las contrataciones empresariales quedan comprendidas en el

ámbito del artículo 2 de la LPC, pues, la interpretación de un artículo no puede hacerse de una forma aislada, sino que es labor del intérprete y aplicador del derecho situarse en el contexto de la ley, guardando —obligatoriamente— la debida correspondencia y armonía, no solo con la ley interpretada, sino también, en relación a todo el ordenamiento jurídico salvadoreño, respetando competencias y jurisdicciones establecidas.

Así, el concepto de relación de consumo expresado por el artículo 2 de la LPC tiene dos elementos: uno objetivo y el otro subjetivo. Según el primero, quedan comprendidos en el ámbito de la ley los actos jurídicos relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento o cualquier otra forma de comercialización de bienes o servicios. El otro elemento, que es el subjetivo, exige que en una relación contractual sujeta al ámbito de la ley de consumo una de las partes tenga calidad de proveedor y la otra de consumidor.

El artículo 3 de la LPC, debe ser analizado e interpretado conforme a su contenido, a la finalidad y al ámbito de aplicación de la LPC, y en respeto a jurisdicciones especializadas ya establecidas. En ese orden, por *consumidor* se entiende a *la persona natural o jurídica que adquiere los bienes para destinarlos a la satisfacción de sus propias necesidades*.

En principio y por regla general, la LPC se aplica en todas las relaciones comerciales —transacciones entre compradores y vendedores para adquirir productos o servicios a cambio de un precio, tasa o tarifa—, *con la finalidad de proteger a los consumidores*, ya que éstos, al adquirir bienes y servicios, *pueden encontrarse en una posición desigual o asimétrica frente al proveedor*.

Y es que, si algo caracteriza especialmente al derecho de consumo es precisamente su *finalidad protectora a un ámbito concreto de personas: los consumidores y usuarios*. Así, la doctrina es unánime en reconocer el *carácter tuitivo* del referido derecho, estableciendo que, dicho carácter, es la razón que justifica su existencia, comparando la relación *consumidor-proveedor* con la de *trabajador-empendedor*.

B. Partiendo de lo anterior, este Tribunal estima conveniente definir ciertos conceptos económicos que se encuentran vinculados en la relación de consumo, al respecto, el economista Mario Montesino, en su libro *Microeconomía Contemporánea*, define a los *bienes de consumo*, como *"todos aquellos bienes cuya razón de ser es satisfacer de forma inmediata las necesidades de los individuos, y que son consumidos por usuarios finales sin sufrir ninguna alteración ulterior. Su fin no es producir otros bienes"*; diferenciándolos de los *bienes de producción*, definidos como *"aquellos bienes utilizados para producir otros bienes y servicios, los cuales mencionados pueden ser de dos clases: bienes de producción de uso durable, los cuales como su nombre lo indica, tienen un tiempo de vida útil y pueden ser usados en más de un proceso productivo; y bienes*

62

de producción de uso único que se caracterizan por formar parte del nuevo bien, es decir pierden su propiedad inicial”.

Además, el referido autor define a los *bienes de capital* como “*todos aquellos equipos o inmuebles utilizados por una empresa para producir y vender ya sean sus bienes o servicios. Es decir la finalidad es producir o contribuir a la producción de otros bienes de consumo; más no satisfacer de forma directa las necesidades humanas*”. Finalmente, explica lo que debemos entender como *cadena de valor*, la cual consiste en “*el hecho de que se agrega valor a los productos preliminares mediante la combinación con otros recursos, a manera de ejemplo menciona las herramientas, mano de obra, conocimientos y capacidades, otras materias primas o productos preliminares, además se hace énfasis en que a medida que el producto pasa a través de las distintas fases de la cadena, aumenta su valor*”.

Atendiendo a los conceptos vertidos con anterioridad, se deberá realizar una distinción entre un producto para el consumidor y un producto para fines industriales, basándonos en el propósito para el cual se compra el producto, este Tribunal ha aceptado que los comerciantes individuales y sociales *pueden tener la calidad de consumidores al adoptar el rol económico de adquirentes de bienes o servicios que les son necesarios; es decir, cuando los destinan para consumo propio*. No obstante, no todas las contrataciones empresariales quedan comprendidas en el ámbito del artículo 2 de la LPC, pues, la interpretación de un artículo no puede hacerse de una forma aislada, sino que es labor del intérprete y aplicador del derecho situarse en el contexto de la ley, guardando — obligatoriamente— la debida correspondencia y armonía, no solo con la ley interpretada, sino también, en relación a todo el ordenamiento jurídico salvadoreño, respetando competencias y jurisdicciones establecidas.

Así, el concepto de relación de consumo expresado por el artículo 2 de la LPC tiene dos elementos: uno objetivo y el otro subjetivo. Según el primero, quedan comprendidos en el ámbito de la ley los actos jurídicos relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento o cualquier otra forma de comercialización de bienes o servicios. El otro elemento, que es el subjetivo, exige que en una relación contractual sujeta al ámbito de la ley de consumo una de las partes tenga calidad de proveedor y la otra de consumidor.

Por su parte, el artículo 3 de la LPC antes mencionado, debe ser analizado e interpretado conforme a su contenido, a la finalidad y al ámbito de aplicación de la LPC, y en respeto a jurisdicciones especializadas ya establecidas. En ese orden, por *consumidor* se entiende a la *persona natural o jurídica que adquiere los bienes para destinarlos a la satisfacción de sus propias necesidades*.

En conclusión, para este Tribunal resulta claro que el servicio contratado con la proveedora denunciada –instalación de un sistema– sería utilizado para llevar la contabilidad, inventarios y facturación, asimismo, se dice que se darían seis horas de capacitación, es decir, su adquisición se traduciría en la mejora de las operaciones de la empresa denunciante en aspectos relacionados a la comercialización de productos, control financiero, logística, inventarios, etc., ante esto debemos aclarar que la denunciante no encajaría dentro de la categoría de consumidor establecida en la LPC, pues dicho servicio no se configuraría como un producto para el consumo final de la denunciante, sino como una herramienta para la mejora de los servicios propios de su finalidad comercial.

No obstante lo anterior, la Ley de Fomento Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa, en adelante Ley MYPE, contenida en el Decreto Legislativo número 667, publicado el día veinte de mayo de dos mil catorce en el Diario Oficial número 90 tomo 403, que entró en vigencia ocho días después de su publicación, en su artículo 34 les confiere a las Micro y Pequeñas Empresas la calidad de consumidoras para efectos de la LPC en cuanto a los actos jurídicos que celebren con sus proveedores, aunque éstas no sean consumidores finales de los bienes o servicios contratados, siempre que reúnan todos los requisitos legales para ser consideradas dentro de las Micro y Pequeñas Empresas, en adelante MYPES.

En este punto es importante mencionar que según consta a folios 33 del expediente en análisis, la sociedad denunciante si se encuentra registrada en el CONAMYPE como pequeña empresa, a partir del día 30/11/2018 según el certificado de registro. Es así que, según denuncia interpuesta la contratación se dio el día 17/10/2018 y se solicitó la devolución de lo pagado el día 06/11/2018, es decir, los hechos sometidos a análisis de este Tribunal acaecieron antes de la fecha de inscripción en el registro MYPE, por lo que a pesar de que la sociedad denunciante podría considerarse consumidora a la luz de la LPC esta debía contar con su calificación antes de los hechos denunciados, por esta razón no es posible iniciar un procedimiento de naturaleza sancionatoria, pues la sociedad denunciante no tiene la calidad de consumidora, lo cual deviene como requisito legal de obligatorio cumplimiento para dar trámite al proceso sancionatorio.

Como consecuencia de lo anterior y según lo dispuesto en los artículos 144 de la LPC y 94 del Reglamento de la LPC, este Tribunal Sancionador **RESUELVE:**

- a) *Declarar improponible* la denuncia de la sociedad Guevara Márquez, S.A. de C.V., presentada por medio de su administradora única propietaria y representante legal, en contra de la sociedad Soluciones Tecnológicas Integrales S.A. de C.V.
- b) *Certificar* al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, para los efectos legales correspondientes.

Notifíquese.

*Jose Luis C. Zelaya* *Samuel*

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

*Samuel*

V/mp.

*M*

*D*