


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

	TRIBUNAL	Fecha: 02/02/2021	Referencia: 397-19
	SANCIONADOR	Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador	
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:	S.A. de C.V.		
Proveedora denunciada:	S.A. de C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>La denunciante expuso mediante su apoderado legal (f. 1), que en fecha 22/01/2018 contrató a la proveedora para suministro e instalación de grama artificial Powerplay, con las siguientes características: 50mm, Certificada FIFA, relleno arena sílica 26.5 KG/M2, caucho granulado 9 KG/M2, incluyendo marcación línea blanca, para un área de 20x10 metros. Mencionó que la proveedora al momento de la contratación, le informó que el plazo máximo de entrega sería de 40 días, pero que al momento de interposición de su denuncia, la proveedora llevaba una mora de 7 meses. Expuso además, que pagó el 80% de anticipo exigido por la proveedora para realizar la instalación; por lo que solicitó el reintegro del anticipo de \$4,402.00 dólares cancelado por medio de cheque.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que la denunciante y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio; puesto que la proveedora no se presentó a ninguna de las audiencias conciliatorias a las que fue citada (fs. 42 y 50) pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas por el CSC (fs. 41, 48 y 49), 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 Ley de Protección al Consumidor—en adelante 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 quince minutos del día 29/01/2020 (fs. 58 y 59).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>La denunciante por medio de su Representante Legal, solicitó expresamente la devolución del dinero cancelado en concepto del 80% de anticipo (\$4,402.00 dólares), renunciando a que se haga entrega del suministro e instalación del producto por mora de la proveedora; y además se indemnice en un 12% sobre el monto cancelado a la fecha de interposición de su denuncia. Lo anterior con base en los artículos 13 Inc. 3 y 43 letra e) de la LPC.</p>			

R
7
V

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual prescribe que constituye una infracción grave: "no (...) prestar los servicios en los términos contratados".

La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 24: "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". El incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC ya citado, y su consecuencia jurídica sería la establecida en el artículo 46 de la misma ley, siendo la multa de hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Según consta en el acta de f. 60, en fecha 04/02/2020 se notificó en legal forma a la proveedora la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio; el acto de comunicación se efectuó en la dirección que se encuentra en la denuncia.

Mediante el referido acto de comunicación, se garantizó el ejercicio de los derechos de audiencia y de defensa de la proveedora denunciada, confiriéndole la oportunidad procedimental de intervención en el presente procedimiento sancionatorio, desde la resolución de inicio.

Posteriormente, en resolución de fs. 62 y 63 se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, dentro del cual los sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios, así como ofrecer y/o solicitar las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil -en adelante CPCM-. La resolución de apertura a pruebas fue notificada a la proveedora en fecha 09/11/2020 (fs. 65).

Pese a lo anterior, la proveedora denunciada no compareció en el presente procedimiento sancionatorio, aun cuando se le proporcionó la oportunidad para hacerlo desde la notificación del auto de inicio, así como tampoco compareció en la etapa del procedimiento para aportar o proponer prueba de ningún tipo.

Consecuentemente, habiendo concluido el plazo para la intervención de la proveedora en este procedimiento sancionatorio sin que se haya manifestado a ejercer su derecho de defensa, pese a la oportunidad que se le ha brindado, este Tribunal debe proceder a pronunciar la resolución final del mismo, sin la participación de la denunciada.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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 comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados a la denunciante.

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

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 Código Procesal Civil y Mercantil —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador según el artículo 167 de la LPC—, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales la persona a lo 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 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 presunto y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación

porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios, pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

C. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental aportada por la denunciante, de la cual será valorada por este Tribunal únicamente la pertinente, que consiste en:

a) Fotocopia de factura No.0071 emitida por la proveedora S.A. de C.V., con fecha 22/02/2018, a nombre de la denunciante S.A. de C.V., por un valor de \$4,402.00 dólares, en concepto de "ANTICIPO DE VENTA POR 80% EN CONCEPTO SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE GRAMA ARTIFICIAL POWERPLAY 50MM, CERTIFICADA FIFA, RELLENO ARENA SILICA 26.5 KG/M2, CAUCHO GRANULADO 9 KG/M2, MARCACIÓN DE LINEA BLANCA (ÁREA 20X10M)" (f.20), con lo que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora y el pago realizado en concepto de anticipo.

b) Fotocopia de cotización dirigida a la denunciante, en donde se detalla la descripción del producto a instalar, forma de pago: 80% de anticipo (es decir \$4,402.00 dólares), y 20% contra entrega (\$1,100.50 dólares), haciendo un total de \$5,502.50 dólares. En el mismo documento, se especifica: "FECHA DE INSTALACIÓN: 30 A 45 DÍAS LUEGO DE CANCELAR EL ANTICIPO" (f.21), con lo que se acredita el servicio de instalación, las características del producto a instalar y el tiempo en el que se realizaría posterior al pago del anticipo.

c) Impresiones de correos electrónicos entre la denunciante y la proveedora, en fechas entre el 06/04/2018 y el 09/07/2018, (fs. 22 al 26), con los que se ha comprobado que la denunciante solicitó en reiteradas ocasiones el cumplimiento en la prestación del servicio de instalación y posteriormente la devolución del dinero pagado en concepto de anticipo.

D. La proveedora no se pronunció sobre la prueba incorporada en el expediente, pese haber tenido la oportunidad procedimental para hacerlo, según se estableció en el romano V de la presente resolución, por tanto, este Tribunal efectuará la valoración de la prueba antes detallada, incorporada al expediente, tomando en cuenta además, la presunción legal del artículo 112 de la LPC que sustentó la certificación del presente expediente ante esta sede.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada, se comprobó que la denunciante erogó una cantidad de dinero que la proveedora exigió en concepto de anticipo para la instalación de una alfombra de grama sintética (fs. 20 y 21), asimismo hay indicios suficientes para acreditar el incumplimiento en la prestación del servicio objeto de reclamo, ya que transcurridos casi 7 meses después del pago del anticipo y pese a las constantes solicitudes de cumplimiento que la denunciante realizaba por correo electrónico (fs. 22 al 26), la proveedora no realizó la tarea para

la que fue contratada y se le pagó un anticipo; y no consta prueba incorporada al presente expediente que permita desvirtuar la prueba indiciaria contra la proveedora denunciada, mediante la cual conste que el servicio de instalación haya sido brindado en los términos pactados.

Asimismo, mediante la citada documentación, se establece—de conformidad con lo dispuesto en el art. 999 del Código de Comercio— que las obligaciones mercantiles pueden probarse por medio de facturas como la que consta agregada al presente expediente administrativo (C. 20) y en concordancia con lo dispuesto en los art. 1416 y 1417 del Código Civil, que establece que lo pactado por las partes, es obligatorio para los contratantes, adicionalmente que los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella, en tanto que al momento en que se interpuso la denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, la proveedora no había prestado el servicio de instalación de la grama sintética.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acredite la efectiva prestación de los servicios contratados objeto de la controversia planteada por la denunciante, manteniéndose la presunción legal del artículo 112 inciso 2º de la LPC. En razón de la prueba valorada, la presunción legal y las disposiciones legales aplicables, lo manifestado por la sociedad denunciante respecto de la conducta por parte de la denunciada de no prestar los servicios en los términos contratados, que debían ser efectivos en un plazo entre 30 a 45 días después de pagado el anticipo, pero que a la fecha de interposición de la denuncia en la Defensoría del Consumidor, habían transcurrido casi 7 meses sin que la proveedora cumpliera su obligación, este Tribunal concluye que se ha acreditado la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, siendo procedente sancionar a la proveedora denunciada, en relación a los hechos atribuidos por denuncia interpuesta por la sociedad.

3.A. de C.V.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

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—dolo o culpa— con la que procedió el infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que esta se cometió, 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 de la lectura del expediente administrativo, no es posible encuajar a la proveedora

S.A. de C.V. en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito y resolución de apertura a pruebas (fs. 58, 59, 62 y 63). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar a la proveedora según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*, por tanto, deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la infracción, sin obviar que S.A. de C.V. es una persona jurídica y que esa condición es relevante, pues por mandato legal está constreñida especialmente al cumplimiento de obligaciones tributarias y de algunas otras específicas para los comerciantes sociales, como la relacionada al depósito de sus estados financieros en el Registro de Comercio. Lo anterior, pone de manifiesto la vinculación existente entre las obligaciones legales de la proveedora y la documentación que fue requerida pero no presentó, y ese contexto permitirá a este Tribunal establecer una mayor ponderación de la multa originada en esta omisión.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este elemento se considera en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culpablemente; 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.

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones 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 sancionable aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, 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 empresa dedicada a la prestación de servicios mecánicos, es conocedora que todas las relaciones comerciales con clientes y sus proveedores se documentan a través de contratos, los cuales debe ejecutar de buena fe y que por tanto, es evidente el carácter de obligatoriedad de lo pactado entre los contratantes, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplió con la prestación del servicio conforme a lo pactado.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de S.A. de C.V., por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 247 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que posee como proveedora de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con la prestación del servicio en los términos y condiciones pactados con la consumidora.

e. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que no cumplió con la obligación contractual pactada con la consumidora, respecto de realizar la instalación de la alfombra de grama artificial en el tiempo acordado.

d. Impacto en los derechos del consumidor, naturaleza del perjuicio ocasionado u grado de afectación a los consumidores.

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— dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos de la consumidora, puesto que, en principio, al no cumplir con lo pactado ésta se vio afectada en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto de anticipo (\$4,402.00 dólares). Por otra parte, se generó una falsa expectativa en la instalación de la alfombra de grama sintética que se esperaba que fuera colocada en un tiempo máximo de 40 días después de pagado el anticipo, pero que la proveedora S.A. de C.V. nunca instaló.

e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo en la infractora S.A. de C.V. —quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC—, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores, ya que por su expertise en la colocación de alfombras y grama artificial, debe

considerar todos los factores externos que durante la ejecución de los mismos podrían llegar a afectar la óptima prestación de sus servicios profesionales, debiendo adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCION Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora S.A. de C.V., pues se ha determinado que no prestó los servicios en los términos contratados.

Al respecto, 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 tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó a la consumidora por la conducta cometida, siendo esta la cantidad de \$4,402.00 dólares, con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado a la consumidora.

Ahora bien, una vez establecido el monto mínimo base, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que les es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, este aspecto será considerado como un criterio para aumentar la multa base; pues a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación de los agentes infractores dentro del procedimiento administrativo sancionador, por lo que se considerará esta situación como un criterio determinante para aumentar el monto de la sanción a imponerse.

Por consiguiente y en virtud del impacto en el derecho de la consumidora, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la consumidora (\$4,402.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora —negligencia—, así como por haberse constatado una conducta procedimental que denota la falta de diligencia y colaboración de la infractora dentro del procedimiento, por no proporcionar la información solicitada, este Tribunal impone a la proveedora S.A. de C.V., por la comisión de la infracción prevista en el artículo 43 letra g) de la LPC, por "No (...) prestar los servicios en los términos contratados", en relación con el

artículo 24 de la misma ley, una multa de CUATRO MIL SETECIENTOS CATORCE DÓLARES CON SESENTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,714.64) equivalentes a quince meses y quince días de salario mínimo mensual en la industria en concepto de multa por la comisión de la infracción antes descrita.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el 7.75% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción — doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria—, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos denunciados según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA.

La consumidora solicitó en su denuncia la devolución del dinero pagado a la proveedora, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Con respecto 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 de la Corte Suprema de Justicia —SC—, 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 *reconoció 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 fático de la pretensión.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —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, 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 e) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra b) de la LPC la titularidad del derecho a "ser protegido de cobros por (...) servicios no prestados" en los términos de la misma ley, le corresponde a la denunciante como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en: *la devolución de lo pagado por el monto de \$4,402.00 dólares.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora S.A. de C.V., la devolución de lo pagado por la denunciante S.A. de C.V., en concepto de anticipo por los servicios de instalación de una alfombra de grama sintética que la proveedora nunca realizó, que según consta en la documentación agregada en el presente expediente, es por una cantidad de CUATRO MIL CUATROCIENTOS DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA EXACTOS (\$4,402.00), a la luz de lo dispuesto en las citadas normas de la LPC.*

D. Finalmente, respecto de la solicitud de la denunciante, que la proveedora sancionada le indemnizara por el 12% como consecuencia por la mora en la prestación del servicio, es menester aclarar que se ha acreditado que la proveedora incumplió en la prestación del servicio, por el que se le ha impuesto la multa y se le ha ordenado la devolución de lo pagado por la denunciante, no obstante, no consta en el presente expediente, prueba alguna que sustente un daño adicional a la denunciante, que se haya suscitado como consecuencia del incumplimiento de la proveedora, y que este daño pueda cuantificarse y sea equiparable al porcentaje solicitado. En razón de lo anterior, este Tribunal *no cuenta con elementos suficientes para pronunciarse sobre la indemnización solicitada por la denunciante, pero le queda expedito su derecho para reclamar la misma por daños en la vía judicial.*

XI. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 24, 43 letra e); 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Sanciónese a la proveedora, S.A. de C.V., con la cantidad de CUATRO MIL SETECIENTOS CATORCE DÓLARES CON SESENTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,714.64), equivalentes a quince meses y quince días de salario mínimo mensual 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; respecto de los hechos denunciados por S.A. de C.V.

- b) Ordénese a la proveedora A. de C.V., devolver a S.A. de C.V. la cantidad de CUATRO MIL CUATROCIENTOS DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA EXACTOS (\$4,402.00), en concepto de reintegro de lo pagado por los servicios no prestados, conforme a las disposiciones legales precisadas y los términos pactados entre las intervinientes.
- c) La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su cumplimiento a este tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.
- d) Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

De conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3º de la Ley de Procedimientos Administrativos -LPA-: "Los actos y resoluciones dictadas con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por las disposiciones de la misma."

Recurso procedente:	Plaza para interponerlo: diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Reconsideración	
Lugar de presentación:	Oficinas del Tribunal Sancionador, 7ª Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.
Autoridad competente:	Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

MSC/MP

[Handwritten signatures of José Esteban Castro, Pablo José Zelaya Meléndez, and Juan Carlos Ramírez Cienfuegos]

José Esteban 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.

[Handwritten signature]
Secretario del Tribunal Sancionador