


*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 "e", "f" y, 24 de la LAIP

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 14/06/2021 Hora: 12:06 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 226-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 18/09/2019, el consumidor interpuso su denuncia —folio 1— en la cual expuso que en fecha 21/06/2019 compró una computadora de las siguientes características: PC Completa i3 de tercera generación, 4 GB de Ram, 500GB de HDD; Modelo: Lenovo IS3668A31MJ58W3R, monitor de 24" Modelo HP S/N LA2405X, CN42R50KDK, fuente de poder, tarjeta wifi, impresora E4210, teclado y mouse por un precio de \$426.50 dólares y una garantía de 15 meses (a excepción de teclado y mouse que no incluían garantía), y que la entrega del producto fue el día 25/06/2019 según documentación, pero materialmente fue efectiva el día siguiente. Transcurrido el mismo día de la entrega, la computadora comenzó a presentar un desperfecto que impedía su buen funcionamiento: <i>"se trataba, quedaba congelada y la pantalla tenía líneas"</i>; lo anterior le fue notificado a la proveedora de manera verbal en la primera semana de julio de 2019. La reparación efectuada por la proveedora duró aproximadamente 1 hora, pero, el problema persistió y en fecha 10/07/2019 se realizó una segunda reparación por la proveedora, en esta ocasión le cambiaron el procesador, pero no especificaron el detalle del problema, devolviéndola el mismo día en hora y media. Sin embargo, manifestó el consumidor que después de los intentos de reparación, la computadora aún se encontraba defectuosa, es por ello que le pidió la reversión de pago a la proveedora, sin embargo, le manifestaron que no podían hacer la devolución.</p> <p>En fecha —19/09/2019—, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (fs. 7-9), a lo cual, en fecha 10/10/2019, la denunciada mediante carta propuso 2 alternativas de solución: 1) la reparación del equipo o 2) el cambio de producto—folio 10—: no obstante, la pretensión del consumidor era la devolución de lo pagado, por lo cual, el denunciante ratificó su denuncia y se programó audiencia conciliatoria (fs. 14 y siguientes).</p> <p>El 19/11/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 22/11/2019 (fs. 15 y 16), a la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora (f. 19); no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 15/01/2020, notificando a la proveedora en fecha 09/01/2020 (fs. 21-22), sin embargo, la misma nuevamente fue</p>			

7
D

suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora, según acta de resultado de conciliación (f. 26).

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, certificó y remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 04/02/2020, iniciando el presente procedimiento administrativo sancionador mediante resolución del 04/09/2020.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó que la proveedora realizara la devolución del dinero pagado por el bien objeto de su reclamo. Lo anterior, sobre la base de los artículos 3, 34, 43 literal c) y 143 inciso final de la LPC; y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 29 al 31—, se le imputa a la proveedora denunciada 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 1º 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. Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio.* Además, establece en su inciso 2º 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.*

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1º 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 144 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora. 3.A. DE C.V., pues en resolución de inicio del procedimiento se le otorgó 5 días hábiles para presentar su defensa (fs. 29-31). Posteriormente, en la resolución de apertura a pruebas se le concedió el plazo de ocho días hábiles para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente (fs. 39-40), la cual fue notificada por medio de correo electrónico a la misma en fecha 19/05/2021 (fs. 43-46); sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas de la proveedora. Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la denunciada con base en la prueba que consta en el expediente de mérito.

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 infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por incumplimiento de la garantía de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

1-R7
Y

A. Al respecto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 146 de la LPC y artículo 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA–, 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—, los cuales serán valorados conforme a las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

Asimismo, el artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil—en adelante CPCM–, 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 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 prueba documental por el consumidor consistente en:

1. Fotocopia confrontada de factura número 2954 emitida por la proveedora S.A. DE C.V. de fecha 21/06/2019, a nombre del denunciante por un monto total de \$426.50 dólares por la compra de una computadora con las características descritas en la denuncia y otros accesorios según desglose: \$265.00 dólares por la computadora, \$15.00 dólares por la tarjeta wifi y \$146.50 dólares por el impresor (f. 3); con la que se comprueba la relación de consumo preexistente a la denuncia entre el consumidor y la denunciada, en virtud de la compra del bien objeto de reclamo.

2. Fotocopia confrontada del certificado de garantía del mismo bien en cuestión, con fecha 25/06/2021, otorgada por la misma proveedora por período de 15 meses, donde se estipulan las condiciones, plazos, excepciones y procedimientos para hacerla efectiva (f. 4); documento con la que se acredita, además de la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora, la garantía de 15 meses otorgada por la proveedora a la computadora adquirida por el consumidor.

3. Impresión de carta emitida por la proveedora S.A. de C.V., dirigida a la Defensoría del Consumidor, con fecha 10/10/2019 en la que se proponen alternativas de solución al reclamo planteado por el consumidor (f. 10); con el que se infiere, de lo manifestado de la proveedora, que el bien objeto de la controversia presentaba desperfectos.

Finalmente, y como ya se estipuló anteriormente, la proveedora no compareció en el presente procedimiento, y por tanto no aportó ninguna prueba que desvirtuara la presunción que operaba en su contra, al inicio del presente procedimiento administrativo sancionador. En virtud de lo anterior, este Tribunal emitirá su pronunciamiento con fundamento la valoración de la prueba incorporada al expediente, citada en los párrafos precedentes.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con la documentación antes relacionada y lo manifestado por el consumidor en su denuncia (f. 1), se ha comprobado la relación de consumo preexistente a la denuncia, entre los intervinientes en el presente procedimiento, en virtud que la proveedora en fecha 21/06/2019 vendió al consumidor una computadora con las características ya citadas en esta resolución, y de otros accesorios por el precio total de \$426.50 dólares (f. 3); además, se ha acreditado que dicha computadora contaba con una garantía de 15 meses, por desperfectos de fábrica, según consta en el certificado de garantía otorgado por la proveedora (f. 4), y finalmente, hay indicios suficientes para determinar que la computadora objeto de la contratación presentó las fallas, puesto que la proveedora al tener conocimiento de la denuncia interpuesta en su contra, ofreció alternativas de solución en la fase de las diligencias seguidas por el CSC, sin manifestar oposición a los hechos denunciados (f. 10), en la carta que la proveedora envió al CSC con las alternativas de solución al reclamo ofreció hacer un intento de reparación más (que hubiera sido el tercero, pues el consumidor manifestó en su denuncia que ya se habían intentado dos anteriormente) o el cambio del producto.

Para este Tribunal resulta necesario analizar lo dispuesto en el referido certificado de garantía, específicamente en el apartado *"FORMAS DE HACER EFECTIVA LA GARANTÍA"*, donde se contempla que al presentar algún desperfecto el bien, el consumidor debería comunicarlo a la proveedora dentro de un máximo de 30 días desde que se descubriera el problema, y la proveedora intentaría efectuar la reparación pertinente, y si lo hubiera intentado hasta 2 veces, sin tener éxito al corregir el desperfecto, el consumidor podría *"optar según el siguiente orden a: I) el cumplimiento de la oferta si esto fuera posible; II) la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza pero de igual valor; III) la reducción del precio; IV) la devolución de lo pagado"*. Al respecto, es preciso citar textualmente lo dispuesto por la LPC en su artículo 34 inciso primero sobre los alcances de la garantía: *"La garantía 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"*, y del citado texto no se contempla ningún orden de prevalencia entre las opciones que tiene el consumidor para hacer efectiva su garantía, es decir, que la ley no prevé obligación al consumidor, de que tome la primera de las opciones y que solo en caso que no resulte posible, entonces pueda habilitársele el derecho para elegir la segunda de las opciones y así sucesivamente hasta llegar a la última que es la devolución del dinero pagado por el bien que resultó defectuoso.

En ese orden de ideas, la proveedora, al haber intentado hasta dos veces la reparación de la computadora que vendió al consumidor, sin haber corregido la falla que presentaba, debió haber puesto a disposición del denunciante *cualquiera de las cuatro opciones* que la ley concede como derecho a los consumidores que se puedan ver afectados ante la compra de un artículo garantizado y que resulte defectuoso, *sin imponerle ningún orden de prevalencia entre las opciones*, para el ejercicio de tal derecho, como lo contemplaba el apartado final del certificado de garantía que la proveedora entregó al consumidor.

Aunado con lo anterior, el consumidor manifestó en su denuncia que la computadora que le compró a la proveedora presentó fallas, específicamente que *se trababa, quedaba congelada y la pantalla tenía líneas*, además que informó a la proveedora del problema que presentó el bien dentro del tiempo estipulado en el certificado de garantía –máximo 30 días después de haberse advertido la falla–, y que la denunciada realizó dos intentos de reparación: una en la primera semana de julio de 2019 y la segunda en fecha 10/07/2019, sin que lograra corregir el desperfecto, pues a la fecha de interposición de la denuncia –18/09/2019–, el consumidor expuso que el problema del bien, persistía.

Como ya se expuso anteriormente, el presente expediente administrativo fue certificado desde el CSC a esta sede con fundamento en la presunción legal establecida en el art. 112 de la LPC –ya citado en esta resolución–, tomando como cierto lo expuesto por el consumidor en su denuncia, y durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, la proveedora no logró desvirtuar esa presunción que opera en su contra, puesto que no compareció a ejercer su defensa ni a incorporar prueba que respaldara su inocencia, pese habersele notificado en legal forma todos los actos pronunciados por este Tribunal respecto del procedimiento de mérito. Por el contrario, este órgano determina que de la prueba incorporada al presente expediente, existen indicios suficientes para acreditar que la proveedora denunciada no cumplió con la garantía ofrecida por el aparato que vendió al consumidor, conforme a los parámetros establecidos en el mismo certificado de garantía extendido para el bien objeto del reclamo, ni a lo estipulado en la LPC, pues se ha acreditado que se trataba de un bien garantizado, y existen indicios que no fueron desvirtuados que el consumidor dio aviso en tiempo a la proveedora de las fallas presentadas por la computadora, además que se intentó reparar en dos ocasiones por parte de la denunciada, sin que tuviera éxito y está acreditado que la proveedora ofreció un tercer intento de reparación o el cambio del bien, pero que eso no satisfacía la pretensión del consumidor, que era la devolución del dinero pagado por el aparato, a la luz de lo dispuesto en el art. 34 de la LPC.

En virtud del análisis antes expuesto, y con fundamento en las disposiciones legales precitadas así como en la prueba documental incorporada al presente expediente, que ha sido valorada por este Tribunal, se ha determinado que la proveedora S.A. de C.V., no cumplió a cabalidad con la garantía otorgada por la computadora que vendió al consumidor, de la cual, hay indicios suficientes para determinar que resultó defectuosa, configurándose de tal forma la comisión de la infracción grave regulada en el art. 43 letra c) de la LPC, por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente*, siendo procedente sancionar a la proveedora denunciada conforme a lo establecido en el art. 46 de la misma ley en comento.

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 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 los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora S.A. de C.V., en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación completa financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio y de apertura aprueba del procedimiento sancionatorio de mérito (folios 29 al 31 y 39-40). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a los tipos de empresa establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como una *Micro Empresa*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este elemento se considera 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.

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 sancionables 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, quien debe tener la capacidad de evaluar y reparar cualquier clase de desperfectos desde un punto de vista técnico, de manera objetiva —o en su defecto de enviar el producto objeto de reclamo para su revisión y/o reparación con el fabricante del mismo—, a efectos de cumplir con los alcances de las garantías y las responsabilidades estipulados en los artículos 33 y 34 de la LPC, y que en caso de intentar estas reparaciones sin que logre corregir el desperfecto, debe poner a disposición de los consumidores cualquiera de las opciones que la LPC otorga como derecho ante la compra de un bien garantizado que resultó defectuoso e imposible de reparar, siendo estas: “*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*”, sin imponer un orden o prevalencia entre ellas, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplió efectivamente con la garantía otorgada al denunciante.

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 su negocio, incumpliendo su obligación como comerciante de responder en primer lugar por la calidad de los bienes que comercializa, así como con el deber que posee de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con las garantías comerciales que otorga a los consumidores.

c. 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

S.A. DE C.V., no atendió el reclamo presentado por el consumidor, respecto a los daños presentados en la computadora, ya que esta fue reparada en dos ocasiones por la proveedora sin que se haya logrado corregir el desperfecto, y en consecuencia, no garantizó la buena calidad del producto ni dio cumplimiento a la garantía de 15 meses ofrecida al denunciante, la cual se encontraba vigente a la fecha de su reclamo.

d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente —artículo 43 letra c) de la LPC— ocasionó un impacto negativo en el patrimonio del consumidor afectado en el presente procedimiento, ya que éste erogó cierta cantidad de dinero a cambio de la computadora adquirida, y al presentar desperfectos, la proveedora realizó dos

intentos de reparación en la computadora, pero la misma siguió mostrando problemas de funcionamiento, y ante ello la proveedora no brindó la devolución del dinero a la que tenía derecho el consumidor y como él lo solicitaba, por tal motivo la proveedora no cumplió con la garantía ofrecida en los términos exigidos por la ley y causó un menoscabo al patrimonio del denunciante.

Además, este parámetro será considerado según lo establece la Sala de Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14 de enero de 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, debemos tener en cuenta el precio de los bienes objeto de reclamo, pues al haberse efectuado la venta de los mismos, esto constituye el beneficio obtenido por el infractor.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a la factura agregada a folio 3, el denunciante pagó la cantidad de \$265.00 por la computadora objeto de reclamo, siendo este el beneficio que obtuvo la proveedora con el bien garantizado que resultó defectuoso y que originó la presente controversia.

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 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 vendedora de equipos electrónicos, se encuentra en la obligación de asegurar la calidad de los bienes que comercializa dentro de la cobertura legal mínima legal de la garantía en los términos establecidos por la ley, y en caso de desperfectos, debe proceder a la ejecución de la misma realizando las reparaciones que garanticen el cumplimiento de la oferta con respecto al buen funcionamiento de los productos para el objeto por el cual fueron adquiridos. Y, finalmente, si intentadas las reparaciones no se logra corregir los desperfectos, debe poner a disposición de los consumidores todas las opciones que la LPC establece, a las que tienen derecho en el supuesto descrito.

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 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 cumplió con la garantía en los términos legalmente establecidos.

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 al consumidor por la conducta cometida, siendo esta la cantidad de \$265.00 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 al consumidor.

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 el cálculo del monto de la sanción a imponerse.

Por consiguiente y en virtud del impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al consumidor (\$265.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora—*negligencia*—, que ha sido considerada únicamente para efectos de este procedimiento como una *Micro Empresa*, 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 c) de la LPC, por “ *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente*”, en relación con los artículos 33, 33-A y 34 de la misma ley, una multa de **UN MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON ONCE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,977.11)** equivalentes a *seis 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 3.25% 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

El consumidor solicitó en su denuncia la devolución del dinero por la computadora comprada a la proveedora, en razón de ello, 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 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 Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, 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, 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 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 al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de

la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en: *la devolución del dinero en efectivo.*

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., devolver al señor Eduardo Antonio Alas Roque el dinero que pagó por la computadora objeto de reclamo (\$265.00 dólares), por haber incumplido la garantía del bien en cuestión, pues esta presentó desperfectos que no fueron reparados en la forma esperada.*

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; 33, 33-A, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Sanciónese* a la proveedora S.A. DE C.V., con la cantidad de **UN MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON ONCE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,977.11)**, equivalentes a *seis meses con 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 c) de la LPC, conforme al análisis expuesto en 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 S.A. DE C.V., realizar la devolución del dinero pagado por la computadora objeto del presente procedimiento administrativo, al señor Eduardo Antonio Alas Roque por la cantidad de **\$265.00 dólares**, debiendo hacerse efectiva en el mismo plazo de diez días hábiles, contados a partir del siguiente al de la notificación de la presente resolución.
- c) *Certifíquese* la presente resolución a la Gerencia de Procuración de la Dirección Jurídica de la Defensoría del Consumidor, para los efectos legales pertinentes.
- d) *Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo de interposición: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
--	--

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente para conocer del recurso: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

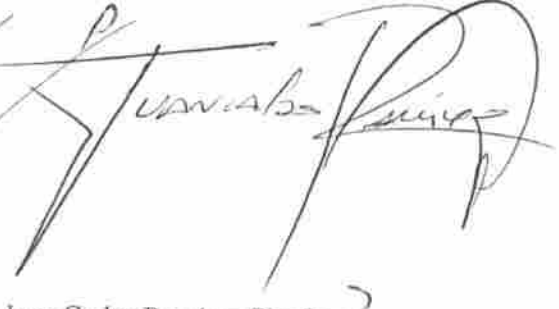
MSC/MP



José Leoisick Castro
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador