


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

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 28/09/2021 Hora: 11:56 a. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 1550-2019
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidora denunciante:	C		
Proveedor denunciado:	Francisco Coto		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>En fecha 21/05/2019, la consumidora interpuso su denuncia (f. 1), en la que <i>"manifiesta haber pagado la cantidad de \$800.00 dólares en concepto de adelanto para la elaboración e instalación de 2 Closets e instalación de granito blanco Sandro en base de cocina, salpicaderos y extractor de grasa Marca Teca; los cuales contrató y pagó desde el 26 de marzo de 2019 y no se los han llegado a instalar, con lo que no está de acuerdo. Ha tenido conversaciones vía WhatsApp con el proveedor en el telefónico no. , pero la tiene solo con mentiras y ya no le contesta el teléfono. Agrega que el proveedor se comprometió en instalar los muebles en 20 días"</i></p> <p>Según la denunciante, los hechos descritos podrían vulnerar lo establecido en el artículo 4 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –LPC–, el cual establece: <i>"adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor oferto públicamente"</i>, lo que podría configurar la infracción establecida en el artículo 43 letra d) de la LPC, que dispone: <i>" Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebrare (...)"</i>.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor –en adelante CSC–, y luego de haberse realizado dos audiencias conciliatorias sin que el proveedor asistiera ni justificara su incomparecencia, conforme al artículo 112 de la LPC se presume como cierto lo manifestado por la consumidora en su denuncia, y se remitió el expediente desde la referida dependencia hacia este Tribunal, recibándose en fecha 24/09/2019 e iniciando el presente procedimiento administrativo sancionador mediante resolución de las ocho horas con cincuenta y dos minutos del 21/01/2021.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
La consumidora solicitó al proveedor que proceda con la devolución de lo pagado por la cantidad de \$800.00 dólares; a la brevedad posible. Lo anterior, de conformidad con los artículos 4 letra e), y 44 letra e) de la LPC.			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</b>			
Al proveedor denunciado se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave regulada en el artículo en el artículo 43 letra d) de la LPC, que literalmente, prescribe que constituye una			

*[Handwritten signature]*

infracción grave: *“Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebrare (...)”* en relación al artículo 4 letra e) de la LPC, el cual establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: *“adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”*,

El incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra d) de la LPC ya citado, y su consecuencia jurídica sería la establecida en el artículo 46 de la misma ley, siendo la multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

#### **V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO**

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor denunciado, pues en resolución de fs. 35-36 se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para incorporar por escrito sus argumentos de defensa y que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual le fue notificada en fecha 07/04/2021, según acta de folio 37; sin embargo, no hubo pronunciamiento del proveedor denunciado.

Posteriormente, en resolución de fs. 41-42 se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de ocho 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 al proveedor en fecha 07/06/2021 (fs. 43).

Pese a lo anterior, el proveedor denunciado no compareció en el procedimiento sancionatorio, aun cuando se le otorgó 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 del proveedor 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, sobre la base de la prueba que consta en el expediente.

#### **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 d) de la LPC, por *“Incumplir la*

*obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebrare (...)*".

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 CPCM—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 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 consta en el expediente documentación aportada por la consumidora, la cual será valorada por este Tribunal según detalle a continuación:

a) Fotocopia de cotización de precios de los productos ofertados a la consumidora (f. 3), del que únicamente se infiere un listado de precios, sin especificar a que corresponden ni quien los proporciona.

b) Fotocopia recibo de fecha 26/03/2019 en el que se observa el proveedor que recibió de la señora \_\_\_\_\_, la cantidad de \$800.00 dólares, en concepto de anticipo para la *“fabricación de un mueble de cocina, 2 closets e instalación de granito blanco sardo en base de cocina y salpicaderos, como también un extractor de grasa marca Teka. Trabajo a entregarse en un periodo no mayor a 20 días hábiles”*, suscrito por el proveedor (f. 4), con el que se acredita el pago en concepto de anticipo que la consumidora realizó y que el proveedor recibió la cantidad de dinero antes detallada, por la instalación de unos bienes específicos descritos en el citado documento.

#### VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con los hechos acreditados mediante la documentación citada anteriormente, se establece la relación de consumo existente entre la consumidora y el denunciado, en virtud de un recibo en el que se acredita que el proveedor recibió una cantidad de dinero que la consumidora le entregó en concepto de anticipo para la instalación de determinados bienes para clósets y cocina, del citado documento se establece además el plazo para cumplimiento de la obligación por parte del proveedor que era de 20 días hábiles.

De conformidad con lo anterior, se ha acreditado que la contratación no se perfeccionó puesto que el proveedor nunca entregó ni instaló los bienes, por los que la consumidora le entregó una cantidad de dinero en concepto de anticipo. Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por el proveedor denunciado, ya que, pese a habersele otorgado legalmente las oportunidades para ejercer su derecho de defensa y siendo notificado de todas las actuaciones, no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara la efectiva entrega de los bienes por los que recibió \$800.00 dólares en concepto de anticipo, que constituyen el objeto de la controversia planteada por la denunciante, manteniéndose la presunción legal del artículo 112 inciso 2º de la LPC, es decir acreditándose lo manifestado por la consumidora en su denuncia, y de lo que si consta prueba en el presente expediente, que sustenta los hechos denunciados.

En razón de la prueba valorada, la presunción legal y las disposiciones legales aplicables, lo manifestado por la consumidora respecto de la conducta por parte del denunciado de no realizar la entrega e instalación de los muebles ofertados a la consumidora y no realizar la devolución de los

\$800.00 dólares que la denunciante le pagó en concepto de anticipo, este Tribunal concluye que se ha acreditado que dicha conducta del proveedor denunciado constituye la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 43 letra d) de la LPC.

El artículo 40 de la LPC establece que las infracciones a lo dispuesto en dicha ley y demás disposiciones aplicables en materia de consumo, imputables a los proveedores que en la venta de un bien o la prestación de un servicio, actúen con dolo o culpa y causen un menoscabo al consumidor, serán sancionados administrativamente.

En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada, se acreditó la comisión de la infracción grave por parte del proveedor, conforme a los hechos manifestados por la consumidora en su denuncia (fs.1), asimismo no existe prueba incorporada al presente expediente que permita desvirtuar la prueba contra el denunciado, que haga constar que el proveedor entregó e instaló los bienes ofrecidos a la consumidora, o bien, que haya devuelto a ella, la cantidad de dinero que pagó en concepto de anticipo por los mismos; es decir, que no se desvirtuó la presunción legal que operaba en contra del proveedor.

Al respecto, debe considerarse que el proveedor al dedicarse a la elaboración e instalación de muebles, debe atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, particularmente en cuanto a la prestación de los servicios por los que los consumidores han pagado cantidades de dinero en concepto de anticipos, conforme a lo acordado. Sin embargo, en el presente caso se concluye que el denunciado no actuó con la diligencia debida de un comerciante en negocio propio al no entregar ni instalar los muebles ofrecidos a la consumidora y tampoco realizar la devolución de lo pagado por ella en concepto de anticipo por el precio de los referidos muebles, por lo que se considera que el proveedor actuó con *negligencia grave*, pues fue el proveedor mismo en su carácter personal quien recibió la cantidad de dinero de parte de la consumidora (según consta en recibo suscrito por él), y fue él mismo quien se comprometió a la entrega e instalación de los muebles. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de la denunciante a reclamar indemnización, establecido en el artículo 13 inciso 3° de la LPC.

En consecuencia, se ha comprobado la comisión de la infracción atribuida al proveedor denunciado, contemplada en el artículo 43 letra d) de la LPC, al "*Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre(...)*", por no realizar la devolución a la consumidora, del dinero que ella pagó en concepto de anticipo por unos muebles que el proveedor debía entregar en 20 días hábiles posteriores al pago en mención. Se concluye entonces que al configurarse la infracción prevista en el artículo 43 letra d) de la LPC en relación con el artículo 4 letra e) de la misma ley, resulta procedente para este Tribunal, sancionar al proveedor denunciado, en relación a los hechos denunciados por la señora

### 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 d) 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 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”*.

En el presente procedimiento, no es posible determinar el monto de los ingresos declarados por el proveedor denunciado, pues no se cuenta con la documentación que permita acreditar dicha circunstancia, a pesar de haberse solicitado al proveedor Francisco Coto, que proporcionara: copias de sus declaraciones de IVA del período desde el mes de marzo de 2019 al mes de diciembre de 2020, copia de la declaración de renta del ejercicio fiscal del año 2019, así como los estados financieros y estados de resultados auditado del año 2019 y del primer semestre del 2020 (fs. 35, 36, 41 y 42). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor 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 al proveedor 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 al proveedor como un *comerciante informal*, 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 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 del proveedor, pues al ser un proveedor dedicado a la elaboración e instalación de muebles, es conocedor que todas las relaciones comerciales con sus 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, por cuanto se ha logrado establecer por medio de documentación la relación entre proveedor y la consumidora y no teniendo ninguna prueba en contrario se denota que el proveedor no cumplió con lo acordado.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte del proveedor Francisco Coto, por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que posee como proveedor de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con lo acordado con la consumidora.

**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 del proveedor, es directa e individual, pues se acreditó que el señor Francisco Coto, no cumplió con la obligación legal de devolver a la consumidora, la cantidad de dinero que ella erogó en concepto de anticipo para la entrega e instalación de muebles que nunca se perfeccionó.

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

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa al incumplimiento de la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre —según lo regulado en artículo 43 letra d) 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 por la entrega e instalación de los muebles. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en el ofrecimiento de los muebles por parte del proveedor.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad al documento en donde se detalla lo pagado por la consumidora en concepto de anticipo por los muebles en comentario (f. 4), la afectación patrimonial a la consumidora constituye la cantidad de \$800.00 dólares, que pagó al proveedor en concepto de anticipo y que constituye el objeto de reclamo.

*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 el infractor Francisco Coto (quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra d) de la LPC), con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores, ya que por su experticia en la prestación de servicios de por medio de fabricación de muebles y colocación de estos, se debe considerar todos los factores externos que durante la ejecución de los mismos podrían llegar a afectar la óptima prestación de sus servicios, debiendo adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

**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 al proveedor Francisco Coto, pues se ha determinado que no devolvió a la consumidora lo pagado por ella en concepto anticipo por una contratación que no se perfeccionó ante el incumplimiento del infractor, lo cual asciende a \$800.00 dólares.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción grave conforme al artículo 43 letra d) de la LPC, sancionable con multa de hasta 200 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios, según lo estipula el artículo 46 de la ley en comentario; que el proveedor es una persona natural que pese a habersele requerido se negó a suministrar la información tributaria, y no teniendo información suficiente para determinar la capacidad económica que el proveedor posee, y que para efectos de este procedimiento, es —por presunción— la de un *comerciante informal*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por el proveedor, se ha acreditó la culpa, al no realizar la devolución del dinero cancelado por la consumidora en concepto de anticipo; y que el daño o efecto causado en la consumidora con dicha conducta fue de \$800.00 dólares, es decir, comprobándose un daño o afectación concreta en un particular, resulta razonable la imposición de una sanción proporcional.



Por otra parte, en el presente procedimiento el infractor Francisco Coto, 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 (artículo 17 número 5 de la LPA), pues no presentó la información solicitada por esta autoridad sancionadora, en tal sentido, este aspecto será considerado dentro del cálculo de la multa a imponer para esta infracción.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de los consumidores.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador ha decidido imponer al proveedor Francisco Coto, una multa de UN MIL SESENTA Y CUATRO DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,064.60), equivalentes a tres meses con quince días de salario mínimo urbano en el sector de comercio y servicios, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, por *Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebrare*, respecto de los hechos denunciados por la señora .....

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el 1.75% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector comercio y servicios—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

#### **X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA**

La consumidora solicitó en su denuncia la devolución del dinero entregado en concepto de anticipo por los muebles al proveedor, 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 e) de la LPC la titularidad del derecho a *adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente*, 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 que: *le devuelva el proveedor lo pagado en concepto de anticipo por la cantidad de \$800.00 dólares*.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar al proveedor Francisco Coto, devolver a la señora (

*el dinero que pagó en concepto de anticipo por la entrega e instalación de muebles que el proveedor nunca cumplió (\$800.00 dólares)*, por no haber realizado dicha devolución cuando la contratación no se perfeccionó.

## XI. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra e), 43 letra d), 46, 49, 83 letras b) y c), 112, 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sancciónese* al proveedor señor Francisco Coto, con la cantidad de **UN MIL SESENTA Y CUATRO DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,064.60)**, equivalentes a *tres 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 d) de la LPC, por *Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebrare*, respecto de los hechos denunciados por la señora

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* al proveedor, *devolver* a la señora \_\_\_\_\_, la cantidad de **OCHOCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$800.00)**, por la reposición de la situación alterada por la comisión de la infracción por parte del proveedor, siendo esta cantidad lo correspondiente a lo pagado por la consumidora al proveedor en concepto de anticipo, conforme al documento agregado a folio 4, 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

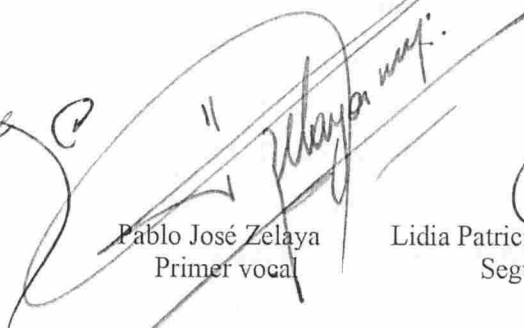
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo de interposición: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
--	--

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



José Leoisick Castro  
Presidente



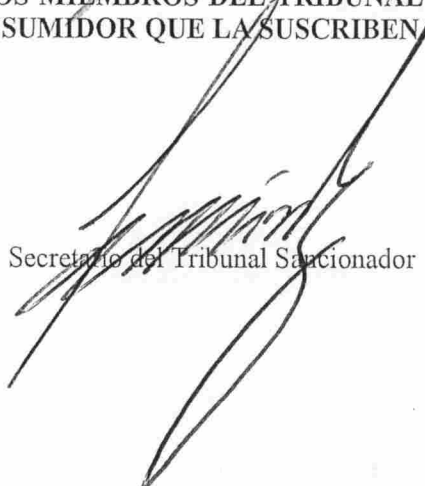
Pablo José Zelaya  
Primer vocal



Lidia Patricia Amaya Castillo  
Segunda vocal

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

MSC/MP



Secretario del Tribunal Sancionador