

	<p style="text-align: center;">TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 18/10/2021 Hora: 08:00 Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 1925-19 Acum.</p>
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciantes:			
Proveedor denunciado:	Denys Mauricio López Cruz		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>1. En fecha 04/06/2019, la señora _____ interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual expuso: que contrató con el proveedor denunciado los días 18 y 19 febrero de 2019, la elaboración de un horno capacidad de 15 latas nacionales con <i>blower</i>, con luz, fabricado en acero inoxidable de 430 AISI, con las medidas de 1.18 metros por 1.57 metros, equipo que según el compromiso adquirido por el proveedor sería entregado el día 30/03/2019 e incluiría un año de garantía, pagando la cantidad de \$1,300.00. Sin embargo, la consumidora considera que el proveedor ha incumplido el contrato, ya que ésta le ha visitado y llamado por teléfono en reiteradas ocasiones, manifestándole el proveedor que no podía entregar ni el horno contratado ni el dinero pagado, que le daba uno más pequeño de 6 latas.</p> <p>2. Por otra parte, el señor _____ expuso en su denuncia de fecha 22/02/2019 —fs. 42— que en fecha 30/10/2018 contrató con el proveedor denunciado un crédito para la adquisición de un horno de panadería por la cantidad de \$1,300.00, haciendo entrega de una prima de \$900.00 y acordando que dicho bien sería entregado en las oficinas del proveedor el día 15/12/2018. Agrega que, al llegar la referida fecha, el proveedor le manifestó que el horno aún no estaba disponible y que debía llamar nuevamente para coordinar la entrega; sin embargo, éste dejó de responder las llamadas, hasta el punto de bloquearlas. Finalmente, expuso el denunciante que el proveedor se comprometió a llamarle la segunda semana del mes de febrero de 2019, sin que a la fecha de presentación de su denuncia — 22/02/2019— éste haya recibido noticias de su horno, por el cual ya pagó \$900.00.</p> <p>En fechas 04/06/2019 y 22/02/2019, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó al denunciado, 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 las denuncias — fs. 8-9 y 46, respectivamente—. Posteriormente, en fechas 09/07/2019 y 08/07/2019 —fs. 18 y 50—, los consumidores ratificaron sus denuncias y solicitaron la programación de audiencias conciliatorias, notificando al proveedor en fechas 16/08/2019 (fs. 20) y 11/07/2019 (fs. 58) de las audiencias de conciliación programadas para los días 21/08/2019 y 15/07/2019, respectivamente. Conforme a las actas de resultado de conciliación (fs. 23 y 60), se hizo constar que las mismas fueron suspendidas debido a la incomparecencia del proveedor; no obstante, se efectuaron nuevos señalamientos para llevar a cabo las audiencias,</p>			

estableciendo las sesiones para los días 06/09/2019 y 24/07/2019, notificando al proveedor en fechas 03/09/2019 (fs. 25, mediante aviso) y 19/07/2019 (fs. 67); sin embargo, las mismas fueron suspendidas debido a la incomparecencia del proveedor, tal como consta en las actas de resultado de conciliación de fs. 28 y 68.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 inc. 2° de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, presumió legalmente como cierto lo manifestado por los consumidores en sus denuncias y remitió los expedientes, recibiendo en este Tribunal en fechas 12/11/2019 y 20/12/2019.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

I. La señora _____ solicitó en el CSC que: “(...) le entregue a la mayor brevedad posible el Horno contratado, o en su defecto le devuelva el dinero pagado. Todo de conformidad con los artículos 4 literal e), 24, 43 literal e) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículo 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos (sic)”.

2. Por su parte, el señor _____, solicitó en el CSC que: “(...) el señor DENYS MAURICIO LÓPEZ proceda con la devolución de dinero por la cantidad de NOVECIENTOS DÓLARES EXACTOS o en su defecto le haga entrega del horno completamente terminado según especificaciones convenidas en el contrato en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de esta fecha (sic)”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en las resoluciones de inicio (fs. 36-38 y 71-73), se le imputa al proveedor denunciado la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Así, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”, el resaltado es nuestro.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de los proveedores* al no entregar el bien o los servicios en los términos contratados por los consumidores, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor Denys Mauricio López Cruz, pues en resoluciones de fs. 36-38 y 71-73, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, las

cuales fueron notificadas al mismo en fecha 19/01/2021 —fs. 41 y 76—; asimismo, se le notificó al proveedor denunciado las resoluciones de fechas 15/04/2021 y 19/04/2021 —fs. 77 y 79— en las cuales, respectivamente, se ordenó la acumulación del procedimiento y la apertura a prueba por el plazo de 8 días, las cuales fueron notificadas en fecha 17/05/2021 —fs. 84 y 85—; sin embargo, no hubo pronunciamiento del proveedor en ninguna de las referidas etapas.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

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

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

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

2. Aunado a lo anterior, 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 las denuncias.

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.

3. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

A. Relacionado a la denuncia interpuesta por la señora _____, se encuentra:

i) Fotocopia confrontada de documento contractual suscrito entre la consumidora y proveedor, de fecha 18/02/2019 (fs. 4), emitida por el denunciado, mediante el cual se consigna: las generales del cliente, descripción del equipo, medidas, cantidad material, instalación eléctrica, montaje, el precio total y la fecha de entrega.

ii) Fotocopia confrontada de recibo de pago por la cantidad de \$1300.00 por fabricación de un horno (fs. 5), de fecha 19/02/2019, el cual se encuentra firmado y sellado por el proveedor.

B. Respecto a la denuncia interpuesta por el señor I _____,

se tiene:

i) Fotocopia confrontada de documento contractual suscrito entre el consumidor y proveedor, de fecha 30/10/2018 (fs. 44), emitida por el denunciado, mediante el cual se consigna: las generales del cliente, descripción del equipo, medidas, cantidad material, instalación eléctrica, montaje, el precio total y la fecha de entrega.

ii) Fotocopia confrontada de recibo de pago por la cantidad de \$500.00 por la fabricación de equipo de panadería (fs. 45), de fecha 03/11/2018, el cual se encuentra firmado y sellado por el proveedor. En dicho documento consta que el valor total adeudado (\$1,300.00), posterior al pago de \$500.00 antes referido, quedó un saldo pendiente de \$400.00.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el presente caso la infracción denunciada por los consumidores es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por "*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*"; en consecuencia,

de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) La **relación contractual** existente entre los consumidores referidos y el proveedor Denys Mauricio López Cruz, por medio de las fotocopias confrontadas de los documentos contractuales de fs. 4 y 44 de fechas 18/02/2019 y 30/10/2018, respectivamente, que amparan la contratación; respecto de la consumidora

, del servicio de elaboración de un horno capacidad de 15 latas nacionales con *blower*, con luz, fabricado en acero inoxidable de 430 AISI, con las medidas de 1.18 mts x 110 mts x 1.57 mts, cuya entrega se estableció en el plazo de 35 días hábiles; y en referencia al consumido

del servicio de elaboración de un horno de panadería con las siguientes medidas 0.86 cm x 0.90 cm x 1.62 mts, horno a gas y mesa de trabajo de acero de 430 AISI con la medidas de 0.90 x 0.85, cuya entrega se pactó para el día 15/12/2018.

2) **Los pagos efectuados por los consumidores**, según fotocopias confrontadas de recibo de pagos se ha establecido que la señora en fecha 18/02/2019 canceló la cantidad de \$1,300.00 por fabricación del horno antes referido (fs. 5); asimismo, que el señor

; erogó la cantidad de \$900.00 en concepto de fabricación de equipo de panadería (ya que según documento de fs. 45, el saldo pendiente al 03/11/2018, era de \$400.00).

No obstante lo anterior, ambos consumidores manifiestan que el proveedor no cumplió con la fecha acordada para la entrega de los productos que serían elaborados por el denunciado; es más, a fs. 13 consta correo electrónico enviado en fecha 07/06/2019 por el proveedor, en donde reconoce que ha incumplido el contrato relacionado con la consumidora

Sin embargo, dado que el presente procedimiento se inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, los hechos expresamente manifestados por los consumidores en sus respectivas denuncias **se presumen ciertos**; por tanto, le correspondía al proveedor denunciado la elaboración de los productos a los cuales contractualmente se había comprometido a fabricar y que su entrega fuera en las fechas pactada por ambas partes. No obstante, Denys Mauricio López Cruz no presentó ningún tipo de prueba que reuniera dichas características, a pesar de que se le brindó la oportunidad de aportar los elementos de prueba que justificaran que tenía una causa válida que lo eximía de la obligación contractual adquirida, y desvirtuar así la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, dada la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC y la insuficiente actividad probatoria del proveedor Denys Mauricio López Cruz; este Tribunal considera que existe responsabilidad del proveedor por el cometimiento de la infracción que se le imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra e) de la LPC, por **"no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"**, resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

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

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

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

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

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

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte del proveedor, pues éste no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su

obligación como comerciante de cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas, en armonía con las disposiciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

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

a. *Tamaño de la empresa.*

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

A partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar al proveedor Denys Mauricio López Cruz 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 las resoluciones de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 36 al 38 y 71-73).

Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor 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), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar al proveedor de conformidad a lo establecido en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. No obstante lo anterior, 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, se considerará al proveedor como *microempresa*.

b. *Grado de intencionalidad del infractor.*

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2º del Código Civil, según el cual: "*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*", así como a lo estipulado en el inc. 3º del mismo artículo: "*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*", y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: "*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*".

En cuanto a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en "*e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*" el denunciado estaba obligado a cumplir con lo establecido en el artículo 24 de la misma ley. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte del proveedor, al no haber dado cumplimiento a su obligación contractual, o en todo caso demostrar fehacientemente la causa que lo exime del cumplimiento del mismo.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción del proveedor es directa e individual, pues se acreditó que Denys Mauricio López Cruz no cumplió con las obligaciones contractuales adquiridas. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento se acreditó que existiese una causa que lo exima de su responsabilidad de dar cumplimiento al servicio que se comprometió a brindar.

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

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: "*(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*". Conforme a ello, en el presente procedimiento se logró evidenciar que el proveedor denunciado, efectivamente realizó el cobro de \$1300.00 en el caso de la consumidora _____, y \$900.00 en el caso del consumidor _____, ambos en concepto de precio por el servicio de elaboración de equipos con las especificaciones antes referidas; en ese sentido, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de los consumidores afectados en el presente procedimiento.

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

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo¹ en el infractor Denys Mauricio López Cruz, 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 y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC. Y es que, como proveedor que se dedica a la elaboración y venta de equipos relacionados a la panadería, se encuentra en la obligación cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de la actividad desarrollada; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifica el incumplimiento de lo pactado, situación que no ha ocurrido así en el presente procedimiento.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Conforme a lo expuesto en el numeral 5 del romano VII de la presente resolución, el proveedor Denys Mauricio López Cruz cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la misma.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. Que el proveedor es una *persona natural* cuya, capacidad económica, por presunción, para efectos de este procedimiento, es la de una *microempresa*.

Por otra parte, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En ese orden, en el presente caso, se debe tomar en cuenta que el grado de intencionalidad de la conducta cometida fue negligencia (ya que para el caso no se acreditó el dolo en la infracción cometida) y que la afectación total ocasionada al patrimonio de los consumidores consiste en la cantidad de \$2,200.00.

Por todo lo anterior, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, además de cumplir con el propósito de la finalidad perseguida por el legislador con la misma, este Tribunal considera que el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener es la cantidad de \$2,200.00, ya que no es posible sancionar al proveedor por una suma menor que la cantidad a la que asciende la afectación económica ocasionada a los consumidores.

Por consiguiente, en aplicación del principio de proporcionalidad y en virtud del tamaño de empresa, el impacto negativo en el derecho de los consumidores, el perjuicio patrimonial ocasionado a los mismos, es decir \$2,200.00 (\$1,300.00 en la primera denuncia, y \$900.00 en la segunda), y el grado de intencionalidad con el que procedió el infractor —parámetros ampliamente desarrollados en el apartado **VIII** de la presente

¹ "(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados", Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

resolución—, este Tribunal impone a *Denys Mauricio López Cruz*, por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, una multa de *siete salarios mínimos mensuales urbanos en la industria con quince días de salario mínimo*, equivalentes a la cantidad de **DOS MIL DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON DIECINUEVE CENTAVOS DE DÓLAR (\$2,279.19)**.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

Los consumidores solicitaron en su denuncia el cumplimiento del servicio contratado o, en su defecto, la devolución de lo pagado, que, para el caso de la señora ; asciende a la cantidad de \$1300.00; y para el señor por la cantidad de \$900.00.

En virtud de lo anterior, es importante mencionar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra e) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) c) *Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*”.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria*”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que: *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a

ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme a lo anterior, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de los consumidores, la cual consiste en: el cumplimiento del servicio contratado o, en su defecto, la devolución de lo pagado, que, para el caso de la señora [redacted] asciende a la cantidad de \$1300.00; y para el señor [redacted] por la cantidad de \$900.00.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar al proveedor *Denys Mauricio López Cruz*, que restablezca la situación alterada a través de una las siguientes opciones: a) el cumplimiento del servicio contratado, para el caso de la señora [redacted] ; dentro del plazo de 35 días hábiles, y en lo que respecta al señor [redacted] , dentro del plazo de un mes con quince días; ambos términos contados a partir del día siguiente al de la notificación de la presente resolución; o b) en caso de no cumplir dentro de los períodos establecidos, deberá reintegrar lo pagado a ambos consumidores, cuyos montos, según lo comprobado en el presente procedimiento, ascienden a las cantidad de: \$1,300.00 para el caso de la señora [redacted] , y \$900.00 en lo que respecta al señor [redacted]

XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

a) Sanciónese al proveedor *Denys Mauricio López Cruz* con la cantidad de **DOS MIL DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON DIECINUEVE CENTAVOS DE DÓLAR (\$2,279.19)**, equivalentes a *siete salarios mínimos mensuales urbanos en la industria con quince días de salario mínimo* —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 entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*” al análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

b) Ordénese al proveedor *Denys Mauricio López Cruz* que restablezca la situación alterada a través de una las siguientes opciones: a) el cumplimiento del servicio contratado, para el caso de la señora [redacted] ; dentro del plazo de 35 días hábiles, y en lo que respecta al señor [redacted] o

dentro del plazo de un mes con quince días; ambos términos contados a partir del día siguiente al de la notificación de la presente resolución; o b) en caso de no cumplir dentro de los períodos establecidos, deberá reintegrar lo pagado a ambos consumidores, cuyos montos, según lo comprobado en el presente procedimiento, ascienden a las cantidad de: \$1,300.00 para el caso de la señora , y \$900.00 en lo que respecta al señor)

c) *Extiéndase* copia certificada de la presente resolución a los consumidores denunciante.

d) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 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: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

IA/ym

José Leoisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Lidia Patricia Castillo Amaya
Segundo vocal

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

Secretario del Tribunal Sancionador