

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 06/10/2021 Hora: 12:02 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 962-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:	J		
Proveedora denunciada:	JINSAL, S.A. de C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>En fecha 07/03/2019 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso que en fecha 13/12/2018, compró a la proveedora, una motocicleta marca United Motor, modelo Duramax Classicc 180, por el precio de \$1,200.00 dólares, que incluía el trámite de las placas, las cuales le dijeron que le entregarían en un plazo de un mes posterior a la fecha de la compra. No obstante, a la fecha de interposición de su denuncia, la proveedora no había entregado las placas de la motocicleta, y cuando consultó a la proveedora por el trámite, le manifestaron que debe presentar la licencia de conducir motocicleta para realizar dicho trámite, dejando en evidencia que la proveedora no había iniciado el proceso para la obtención de las mismas. Finalmente, el consumidor agrega que la motocicleta no puede ser movilizada debido a que solamente cuenta con póliza.</p> <p>Según el consumidor, los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, que establece que es una infracción grave: “no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”, relacionado al artículo 4 literal e) de la misma ley que establece como derecho básico de todo consumidor: “adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que la proveedora denunciada y el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que la proveedora no se presentó a ninguna de las dos audiencias conciliatorias a las que fue citada (fs. 18 y 24) pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas por el CSC (fs. 15 y 21), sin que la proveedora presentara causa justificada de su incomparecencia.</p> <p>En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2º de la LPC, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor en su denuncia y se remitió el expediente desde aquella dependencia a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las nueve horas con doce minutos del día 14/12/2020 (fs. 29 y 30).</p>			

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicita que se le realice el reintegro de los \$1,200.00 dólares pagados a la proveedora por la motocicleta, de la cual no ha recibido las respectivas placas, con base en los arts. 4 letra e) y 43 letra e) de la LPC.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”; en relación al artículo 4 letra e) de la LPC que dispone como un derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: “*adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor oferto públicamente*”.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el servicio, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no entregar el servicio en los términos contratados por el consumidor; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo la multa de hasta doscientos salarios mínimos urbanos en la industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, y en resolución de fs. 28 y 30 se le confirió el plazo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. De dicha resolución, se dejó aviso en fecha 08/01/2021, pero conforme a lo establecido en el artículo 177 incisos segundo y tercero del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–, se tuvo por notificada en legal forma en fecha 14/01/2021, sin que la proveedora se pronunciara en el referido plazo otorgado.

Posteriormente, en resolución de fs. 34 y 35, se abrió a prueba el procedimiento administrativo de mérito, y se le confirió el plazo de ocho días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. De esta última resolución, también se dejó aviso en fecha 21/06/2021, pero se tuvo por notificada en legal forma en fecha 25/06/2021 –conforme a lo estipulado en la misma norma precitada en el párrafo anterior–.

En fechas 01/07/2021 y 05/07/2021, se recibió escrito firmado por el apoderado general judicial de la proveedora, el licenciado .. En el primero de los referidos escritos, contesta la audiencia conferida en sentido negativo, y expone como argumento

de defensa que según la prueba incorporada por el consumidor y anexada al expediente, en la factura número 1896 emitida en fecha 13/12/2018 por su representada, se detalla la leyenda que literalmente dice “pendientes \$100.00 dólares contra entrega de placas”, pero también consta la nota de abono número 285, emitida en fecha 20/12/2018 a nombre del denunciante, en la que se observa que el consumidor realizó el pago de los \$100.00 dólares que se en contaban pendientes contra la entrega de placas y tarjeta de circulación, y en la cual consta la leyenda de “Cancelado”. Finalmente, expone que su mandante ha sido afectada en su actividad comercial por motivos externos y en cuenta la pandemia por Covid-19, y por ello actualmente se encuentra en proceso de cierre de operaciones, además proporciona dirección y medios técnicos para recibir actos de notificación, así como comisiona personas para tal efecto y agrega la documentación con la que acredita su intervención en el presente procedimiento (fs. 39 al 46).

En el segundo de los escritos, alega que la proveedora atraviesa una difícil situación financiera, por lo que incorpora una constancia extendida por el contador de la denunciada, puesto que a su criterio, la documentación no reflejaba la situación financiera actual de la sociedad. La referida constancia fue incorporada en un CD (fs. 47 y 48), pero no adjuntó la documentación que le fue requerida por este Tribunal y con ello *se tiene por incumplido el requerimiento de información* financiera y tributaria, por parte de la proveedora Jinsal, S.A. de C.V., y resulta preciso, aclararle a la referida, que corresponde a este Tribunal, por facultad conferida legalmente, determinar la condición financiera de la denunciada para el cálculo de una multa en caso de comprobarse la comisión de una infracción, y el cumplimiento de un requerimiento de información no es de carácter potestativo para la proveedora, es decir que no se le otorga la “opción” de elegir no presentar la documentación requerida y en su defecto presentar otra (que no le fue requerida) porque “a su juicio” lo considera más pertinente, por lo que se le exhorta, que en futuros procedimientos tramitados por ante sede, se limite a dar cumplimiento y proporcionar la información que se le requiere.

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 e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados.

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 CPCM—de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador según 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 únicamente por parte del consumidor, consistente en:

a) Fotocopia confrontada de factura No. 1896, emitida por la proveedora JINSAL, S.A. de C.V., a nombre del consumidor, en la que se detalla el valor de la motocicleta por \$1,058.70 dólares, de un casco por \$11.30 dólares y el costo por el trámite de placas por un valor de \$130.00 dólares, haciendo un total de \$1,200.00 dólares, de los cuales quedaba pendiente, según se lee en la factura la frase “Pendiente \$100.00 dólares contra entrega de placas”, agregada a f. 4.

b) Fotocopia confrontada de Nota de Abono No. 0285, a nombre del consumidor, emitida por la proveedora JINSAL, S.A. de C.V. en fecha 20/12/2018, donde se detalla el “pago por complemento de motocicleta” por un monto de \$100.00 dólares, y la leyenda manuscrita “Cancelado”, agregada a f. 5.

Consecuentemente, y con fundamento en toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, este Tribunal Sancionador concluye, que la proveedora al realizar la venta de la motocicleta al consumidor se obligó a entregar las placas en un periodo determinado, no obstante dicho acto no se cumplió, según detalló el apoderado legal de la proveedora el consumidor se le realizaría la entrega de dichas placas al pagar la cantidad de \$100.00 dólares, contra entrega de lo acordado, lo cual se detalla en Nota de Abono, agregada a folio. 5, no obstante según mencionó en su denuncia el consumidor, la proveedora lo condicionó para la entrega de las placas al manifestarle que debía de poseer la licencia de conducir motocicleta para poder entregarle dichas placas, por lo que este Tribunal considera una conducta de incumplimiento de los servicios prestados, en razón de lo antes mencionado y en razón de emitir una resolución fundamentada en documentación que pruebe un incumplimiento de parte de la proveedora, es procedente mencionar que la proveedora se le atribuye la comisión de la infracción, regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por el incumplimiento de “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación al artículo 4 letra e) de la LPC: “*adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente*”.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con la documentación antes relacionada y lo manifestado por el consumidor en su denuncia (folio 1), se ha comprobado, en primer lugar, la relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora, en razón de la compra de una motocicleta de las características descritas en la factura por un valor de \$1,058.70 dólares, así también se acreditó que el consumidor pagó la cantidad de \$130.00 dólares en concepto de “trámite de placas” (fs. 4 y 5).

El consumidor expuso en su denuncia que la proveedora no había entregado las placas del vehículo en el tiempo ofrecido (un mes después de la compra), y que al acercarse en fecha 06/03/2019 para consultar por el estado del proceso, de parte de la proveedora le manifestaron que debía presentar su licencia de conducir para que le tramitaran el otorgamiento de las placas, con lo que a su juicio, denotaba que pasados casi tres meses después de la compra, la proveedora no había realizado los trámites pertinentes para la obtención de las placas del bien adquirido, aún cuando el consumidor ya había erogado una cantidad de dinero precisamente por el referido trámite.

En razón de los hechos probados y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 999, 1013

y 1016 del Código de Comercio, en relación con los artículos 1309, 1417, 1419, 1627 y 1629 del Código Civil, la factura agregada a folio 4 prueba la obligación del vendedor de entregar inmediatamente al consumidor la motocicleta ahí descrita junto con los documentos necesarios para el uso y goce de la misma.

Además, por tratarse de una compraventa de vehículo automotor, el contrato es de *naturaleza real*, sujeto a la observancia de ciertas formalidades especiales, entre ellas al **otorgamiento de una escritura pública o documento legalizado donde constara la transferencia de dominio** del objeto de la compraventa (artículo 17 de la Ley de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial), con el fin de que dicho título de dominio pudiera ser inscrito en el Registro Público de Vehículos Automotores; pues, de conformidad con lo establecido en los artículos 4, 14, 18 y 26 del Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial, *toda clase de vehículo automotor para poder circular permanentemente en las vías públicas, deberá ser previamente matriculado*; y es obligación de los propietarios obtener la autorización respectiva y acreditarla con las placas y tarjeta de circulación correspondientes que extiende la autoridad competente.

En ese sentido, en el caso de la compraventa de vehículos automotores, como el relacionado al objeto de reclamo, para asegurar el adecuado uso y goce del bien—cuando el pago del precio ha sido efectivo en el momento de la contratación, que para el caso en específico se pagó los \$100.00 dólares restantes 7 días después de la contratación, y con ello se pagó la totalidad del precio del bien—, la proveedora **debe entregar en ese mismo momento al consumidor las placas respectivas y la tarjeta de circulación vigente** (o en su caso los documentos que le permitan obtener efectivamente la autorización de circulación necesaria si así es convenido), para que se entienda que ha cumplido con sus obligaciones contractuales en debida forma; porque conforme a lo dispuesto en el artículo 1417 del Código Civil *los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley pertenecen a ella*.

En el presente caso, el consumidor denuncia que la proveedora no le había entregado las placas de la motocicleta, aún pasados más de 3 meses después de la compra de la misma, pese a lo manifestado por la proveedora de entregarlos 30 días después de la compra, es decir que —de conformidad con lo dispuesto en el art. 1422 del Código Civil— la proveedora se encontraba en mora de aproximadamente casi 2 meses en su obligación de entregar los referidos documentos al denunciante al momento en que éste interpuso su denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, no obstante era obligatorio para la proveedora entregarlos conjuntamente con la motocicleta por la naturaleza del bien que estaba vendiendo.

Es preciso señalar, que en su defensa, la proveedora manifestó que el pago que debía hacerse contra entrega de placas ya se había realizado, pero no adjuntó ninguna documentación que

sustentara la efectiva entrega material de las mismas al consumidor, y que con ello desvirtuara lo dicho por el denunciante y acreditara el efectivo cumplimiento de su obligación de entregar toda la documentación legal necesaria para el correcto uso y disfrute del automotor vendido al consumidor. Al respecto, es necesario delimitar que conforme a las disposiciones citadas anteriormente, la entrega de placas, tarjeta de circulación y sticker de placa de la motocicleta no era potestativo para la proveedora, sino de carácter imperativo aún y cuando no estuviese contemplado en el contrato de compraventa (o en la factura, para el caso en específico), en vista de la naturaleza del bien que estaba vendiendo al consumidor, así como tampoco estaba sujeta a la voluntad del consumidor la entrega de dichos documentos, pues resultan necesarios para la utilización del bien y forman parte del mismo para garantizar legalmente su pertenencia y uso en las vías públicas, siendo así que la proveedora estaba obligada a entregarlos juntamente con la motocicleta y no solo ofrecerlo como un servicio adicional.

Los hechos anteriores, no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio, se limitó únicamente a la exposición de sus argumentos sin fundamento probatorio, y no logró acreditar la efectiva entrega al denunciante de las placas, tarjeta de circulación y sticker de placa de la motocicleta, manteniéndose la presunción legal del artículo 112 inciso 2° de la LPC. En razón de la prueba valorada, la presunción legal y las disposiciones legales aplicables al contrato de compraventa de vehículos automotores, la conducta de no entregar la motocicleta junto con sus placas, sticker y tarjeta de circulación vigente en el momento de la compraventa, cuyo pago ya había sido efectivo por parte del consumidor, y no haber entregado dichos documentos aún después de un período aproximado de 3 meses (al menos hasta la fecha de interposición de la denuncia), sin ninguna justificación comprobada en el presente procedimiento por parte de la sociedad, constituye la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados.

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 sancionadas administrativamente.

Desde este análisis, se concluye que la proveedora JINSAL, S.A. de C.V., actuó con *negligencia grave* en la entrega de los documentos necesarios para asegurar el goce del bien vendido bajo las regulaciones legales establecidas (placas y tarjeta de circulación de la motocicleta vendida al consumidor); pues la sociedad al dedicarse a la venta de ese tipo de bienes, debe contar con la posibilidad legal de poder hacer la tradición y transferencia de dominio a los respectivos compradores al momento de la compraventa, en las condiciones exigidas y que dicha

tradicón sea efectiva frente a terceros.

Sin embargo, en el presente caso no se ha podido establecer que la proveedora, haya contado con dicha posibilidad legal al momento en que el consumidor adquirió la motocicleta objeto del presente reclamo, por el contrario se ha establecido que la proveedora después de aproximadamente 3 meses, no había entregado los documentos debidos (al menos hasta la fecha de interposición de la denuncia), lo cual no coincide con las condiciones legales de un contrato de esa naturaleza, por lo que se considera que la proveedora actuó con *negligencia grave*, sin perjuicio del derecho del 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 a la proveedora denunciada, contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC y su culpabilidad, al no haber entregado al consumidor la motocicleta con sus documentos legales como era debido, conforme a la naturaleza del contrato y a lo regulado legalmente.

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 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 a la proveedora

JINSAL, S.A. de C.V. en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 29 y 30) y en resolución de apertura a pruebas (fs. 34 y 35). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar a la proveedora según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, porque la denunciada expresamente se negó proporcionar la documentación que le fue requerida, la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda emitió la Resolución con Referencia: 700-DGII-AV-2021-22550, vigente desde el día 06/06/2021 en la que se establece que JINSAL, S.A. de C.V. posee la condición de “*gran contribuyente*”, por consiguiente, para los efectos de la cuantificación de la multa, así será considerada, en virtud de lo establecido en el artículo 4 inciso 3° de la LPA relativo a la información que obre en registros de la Administración Pública..

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 de la proveedora, pues al ser una empresa dedicada a la comercialización de motocicletas, es conocedora que todas las relaciones comerciales con clientes y sus proveedores se documentan a través de contratos, los cuales debe ejecutar de buena fe y que por tanto, es evidente el carácter de obligatoriedad de lo pactado entre los contratantes, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplió con la prestación del servicio conforme a lo pactado.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte JINSAL, S.A. de C.V., 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 proveedora de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con la

prestación del servicio en los términos y condiciones pactados con el consumidor.

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 JINSAL, S.A. de C.V., por medio de su personal físico, no cumplió con la obligación contractual pactada con el consumidor, respecto de realizar la entrega de las placas en el tiempo estipulado al consumidor.

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 a no entregar los bienes en los términos contratados —artículo 43 letra e) de la LPC— dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos del consumidor, puesto que, en principio, al no cumplir con lo pactado éste se vio afectado en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto de la compra de una motocicleta, que no podía usar por la vía pública porque no contaba con la documentación legal necesaria para su circulación conforme a la normativa vigente en materia de tránsito terrestre en nuestro país. Por otra parte, se generó una falsa expectativa al consumidor, respecto de la entrega de toda la documentación que pudiera hacer efectiva la libre circulación del bien, por parte de la proveedora JINSAL, S.A. de C.V.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a la documentación de folios 4 y 5, la afectación patrimonial al consumidor la constituye la cantidad de \$1,200.00 dólares que pagó en concepto de la compra de la motocicleta objeto de reclamo junto con sus placas, la cual no le fue entregada en los términos acordados.

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 JINSAL, S.A. de C.V., (quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC), con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores 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 motocicletas, se encuentra en la obligación de asegurar que los bienes que comercializa sean entregados en los términos contratados en cumplimiento a la oferta brindada.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, conforme al análisis antes expuesto y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora JINSAL, S.A. de C.V. pues se ha determinado que no entregó el bien en los términos contratados

al consumidor.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción grave, sancionable con multa de hasta 200 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios, conforme al artículo 43 letra e) y 46 de la LPC; que la proveedora es una persona jurídica y que pese a habersele requerido, se negó a suministrar la información tributaria y financiera a este Tribunal, que además, ha quedado acreditada que su capacidad económica es la de un *gran contribuyente*, según los registros de la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora, no se acreditó el dolo sino *negligencia grave*, por no entregar al consumidor el vehículo con la respectiva documentación para garantizar su legal uso y disfrute; y que el daño causado en el consumidor con dicha conducta fue de \$1,200.00 dólares, es decir, comprobándose un daño o afectación concreta en un particular, resulta entonces razonable la imposición de una sanción proporcional al mismo.

Por otra parte, en el presente procedimiento la infractora JINSAL, S.A. de C.V., 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 también en el 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 información y económicos 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 a la proveedora JINSAL, S.A. de C.V. una multa de CINCO MIL SEISCIENTOS VEINTISIETE DÓLARES CON QUINCE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,627.15), equivalentes a dieciocho meses con quince días de salario mínimo urbano en el sector de comercio y servicios, multa por la comisión de la

infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar el bien en los términos contratados, respecto de los hechos denunciados por el señor

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el 9.25% 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

El consumidor solicitó en su denuncia la devolución del dinero pagado 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 –SCA–, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC

reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra e) de la LPC la titularidad del derecho a ser protegido de adquirir los bienes en las condiciones o términos que el proveedor le ofreció, le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en: *la devolución de lo pagado por el monto de \$1,200.00 dólares.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora JINSAL, S.A. de C.V., la devolución de lo pagado por el consumidor señor* , en razón que el incumplimiento por parte de la proveedora, según se ha comprobado en el presente procedimiento administrativo sancionador, le ocasionó un detrimento en su economía, pues erogó una cantidad de dinero por un vehículo que no podía circular libremente por la vía pública terrestre.

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), 5, 24, 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, y artículos 139 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos; este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* a la proveedora JINSAL, S.A. de C.V., con la cantidad de **CINCO MIL SEISCIENTOS VEINTISIETE DÓLARES CON QUINCE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,627.15)**, equivalentes a *dieciocho 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 e) de la LPC, por no entregar el bien en los términos contratados, respecto de los hechos denunciados por el señor
- b) *Ordénese* a JINSAL, S.A. de C.V., **reintegre** al señor , la cantidad de **\$1,200.00 dólares** pagados en concepto de dicha motocicleta más el interés legal en materia mercantil, conforme a las reglas establecidas en el art. 13 incisos 2° y 3° de la LPC, sin perjuicio que el consumidor **deberá devolver la referida motocicleta** a la proveedora.
- c) La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de**

Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

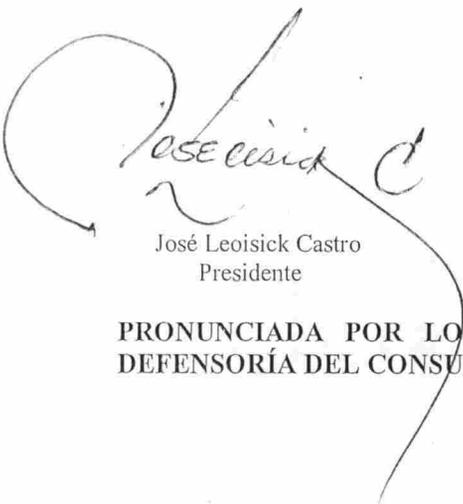
d) *Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

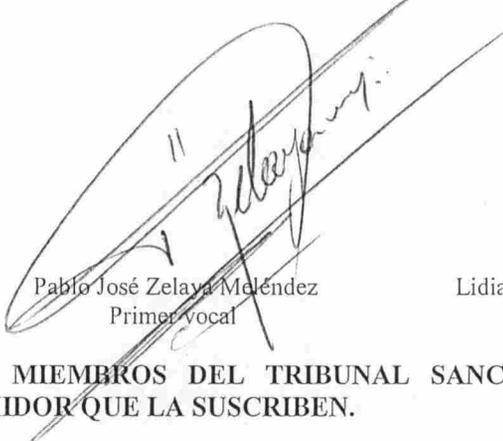
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
---	---

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

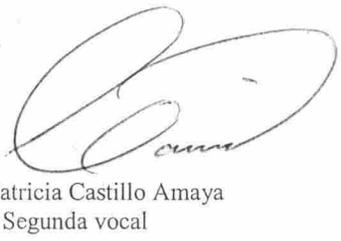
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor



José Leoisick Castro
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segunda vocal

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

MSC/MP



Secretario del Tribunal Sancionador