 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 26/10/2021 Hora: 13:01 Lugar: San Salvador	Referencia: 215-20
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:		Motores y Vehículos, S.A. de C.V.	
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 17/09/2019 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso: que contrató la reparación de la maquina sube vidrio de las dos puertas delanteras de su vehículo, el día 31/08/2019, por un valor de \$160.00 dólares. El proveedor le ofreció cambio de motor de maquina sube vidrio, pero se percató que éste no se la cambió, sino que la estaba reparando. Menciona además que le dañaron la puerta del conductor ya que no se puede abrir por la parte de adentro, solo por la parte de afuera.</p> <p>En fecha 17/09/2019, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (fs. 7-9), a lo cual, la proveedora no se pronunció ni ofreció alternativas de solución.</p> <p>El día 14/10/2019 el consumidor, por medio de llamada telefónica, ratificó su denuncia a fin que se iniciarán las diligencias de conciliación (fs. 10).</p> <p>El 28/10/2019 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 04/11/2019 (fs. 17). No obstante, en el acta de resultado de conciliación, a solicitud de las partes acordaron la suspensión de la audiencia conciliatoria, fijando como nueva fecha de realización de la misma, para el 14/11/2019, a las trece horas con cuarenta y cinco minutos, quedando las partes notificadas en el acto (fs. 22). Se efectuó la audiencia conciliatoria el día y hora previamente señalado por las partes, sin embargo, en acta de resultado de conciliación se consigné, desacuerdo en audiencia conciliatoria (fs. 23).</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias (CSC), conforme al artículo 143 letra c) de la LPC, por no haber alcanzado un acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria se remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 29/01/2020.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
El consumidor solicitó: "que el proveedor devuelva el monto de (\$160.00), que canceló por reparación y la instalación de motores nuevos de la maquina sube vidrio. Lo anterior con fundamento en los artículos 13-D literal b), 44 literal k), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos".			
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: “*Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente*”; y al artículo 24 de la misma normativa, el cual prescribe: “*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes*”; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 46 de dicho cuerpo normativo.

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.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora; sin embargo, en ninguna de las etapas del procedimiento hubo pronunciamiento de parte de la misma. Dichas actuaciones se detallan a continuación:

En resolución de fs. 26-28, se le confirió el término 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. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada, en fecha 29/01/2021.

Posteriormente, y habiendo concluido el término descrito en el párrafo anterior, en resolución de fs. 33 se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, dentro del cual ambos sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM). Resolución que fue notificada a la proveedora, en fecha 06/05/2021.

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 entregar los bienes o 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 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 procedimiento sancionatorio, a través del escrito de fecha 17 de mayo de 2021 de fs. 38-39 y sus anexos (fs. 40-42), se incorporó prueba documental por el consumidor consistente en:

- a) Impresión de una conversación en la red social whatsapp de fecha 14 de septiembre de 2019 (fs. 40).
- b) Fotocopia de factura No. 00150, de fecha 31/08/2019 a nombre de _____, por un valor de \$776.00 dólares en la que se incluye el pago de otros servicios (fs. 3 y 41), fotocopia de orden No. 05708 entregado por la proveedora al consumidor en fecha 31/08/2019 (fs. 4), fotocopia de formulario de presupuesto No. 06688 de fecha 31/08/2019 (fs. 5), con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora.
- c) Impresión de fotografía de la puerta del vehículo (fs. 42).

VII. ANALISIS Y CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

Según la factura de compra número 00150 agregada a folios 3 y 41 el consumidor pagó los siguientes servicios: 1) Cambio de aceite de motor, 2) filtro de aire de motor, 3) kit de bujía yridium (sic), 4) cable de ignición, 5) limpieza de cuerpo de acelerador, 6) refrigerante, 7) solución de freno, 8) r/p maquina sube vidrio, 9) kit de distribución y 10) tratamiento cerámico.

Con lo anterior, queda acreditada la relación de consumo entre la proveedora denunciada y el consumidor.

En este punto, este Tribunal debe hacer ciertas valoraciones sobre el tipo de interés o derecho tutelado en el presente procedimiento:

En relación con las características de la pretensión que se analiza en el presente procedimiento administrativo sancionador, debe acotarse que el derecho del consumidor, por su propia naturaleza, requiere mecanismos y procedimientos que atiendan adecuadamente la problemática en torno a la protección de los consumidores, y tales mecanismos tienen que cumplir con el requisito de eficacia, que implica la posibilidad de obtener una respuesta del sistema a los reclamos del consumidor en tiempo, modo y condiciones de acceso, los cuales no deben desnaturalizar la protección de los

derechos, sino que están llamados a potenciarlos.

Es así, que de conformidad al artículo 1 de la Ley de Protección al Consumidor, el cual establece que: *“El objeto de esta ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.”*; deviene la defensa y custodia de dichos derechos en relación a la asimetría que existe entre el consumidor y el proveedor; pues éste último es, quien tiene no solo la pericia y destreza sobre los bienes o servicios que presta o vende, sino también, los mecanismos y engranaje necesario para que los agentes económicos – consumidores-, al momento de tomar una decisión de consumo, se acorte la brecha de sesgos y limitaciones a los que se enfrentan.

Aunado a lo anterior, la LPC en su artículo 4 determina ciertos derechos básicos de los consumidores, entre los cuales podemos mencionar la letra e) que prescribe: *“Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”*.

Bajo la premisa anterior, este Tribunal advierte la existencia de un derecho o interés individual que debe ser protegido o tutelado dentro del procedimiento sancionatorio y se reconoce el deber de proteger los intereses individuales que puedan estar en juego dentro de un procedimiento como en el iniciado en el caso de mérito, el derecho a recibir los servicios en los términos contratados.

Ahora bien, al realizar el análisis de los documentos que corren agregados al expediente administrativo se encuentra la factura de compra en la que se puede evidenciar la leyenda: *“R/P de maquina sube vidrios”* con un costo de \$160.00 dólares.

Respecto a lo anterior, el consumidor afirma que el proveedor le informó que no se realizaría la reparación de la maquina sube vidrio, sino que se cambiaría el motor por uno nuevo. Según escrito firmado por el consumidor (fs. 38) el gerente del establecimiento comercial le indico que tenia los motores fuera del área de San Salvador y que mandarían a traerlos a San Miguel.

En base a lo anterior, podríamos acreditar de manera indiciaria que el consumidor pago para que se realizara el cambio de los motores de la maquina sube vidrio de un vehículo de su propiedad, lo cual no se hizo como lo esperaba.

Es importante traer a colación, que el derecho de consumo nace, precisamente, para tutelar los derechos del consumidor, propiciando la equidad entre las partes, ante el desequilibrio en que se encuentra el consumidor en algunas relaciones comerciales.

Por otro lado, se determina que la proveedora ha actuado con negligencia en el cumplimiento de las obligaciones que le impone la LPC, de las cuales no puede alegar ignorancia al estar dedicada al servicio de reparación y enderezado de vehículos; **y debido a que en dicho caso la proveedora no hizo uso de su derecho de defensa para debatir la infracción atribuida, ni presentó prueba de descargo que desvirtuará tal conducta presumida, teniendo los medios para hacerlo si fuera el caso que sí prestó dicho servicio**, tanto en las audiencias conciliatorias en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, como en el presente procedimiento administrativo

sancionatorio, se vislumbra que tal actuación podría ser producto de la falta de esmero e interés de parte de la proveedora en atender sus responsabilidades en el ámbito de consumo reguladas por la LPC.

En ese sentido, la proveedora pudiendo presentar la prueba que efectivamente determine que le instaló los dos motores de la máquina sube vidrio al vehículo del consumidor, no lo hizo.

En consecuencia, del análisis de todos los aspectos del presente caso, esta autoridad considera que de manera indiciaria existe responsabilidad de la proveedora por el cometimiento de la infracción que se le imputa al *"no entregar los servicios en los términos contratados"* puesto que si se tratara de un cambio en el motor de la máquina sube vidrios del automóvil, este no se realizó, y aún tratándose de una reparación en dicha máquina, esta tampoco se realizó de manera satisfactoria, por lo que resulta procedente imponer la sanción conforme al artículo 46 de la LPC.

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 Cn, 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 diecisiete de diciembre de mil novecientos noventa y dos).

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 veintinueve de abril de dos mil trece).

Cabe destacar que una de las 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 veinticuatro de octubre de dos mil diecinueve.

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma 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.

En el presente procedimiento no hay elementos suficientes como para determinar que la proveedora haya actuado de manera dolosa; no obstante, al ser una proveedora dedicada al tipo de servicios que presta ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ha existido un déficit de organización, de modo que su conducta es reprochable cuando no se toman las medidas suficientes para impedir que se cometa la infracción.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Habiéndose comprobado fehacientemente que la proveedora cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, es procedente la imposición de la sanción prevista en el art. 46 de la 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: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado 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:

a. *Tamaño de la empresa.*

En el presente procedimiento, no fue posible determinar el tamaño de la empresa, pues no se cuenta con la documentación que permita acreditar dicha circunstancia, a pesar de haberse solicitado a la proveedora que proporcionara: copia de las declaraciones de IVA del período comprendido entre el mes de julio de 2019 al mes de septiembre de 2020, de la declaración de renta del ejercicio fiscal del

año 2019, el estado financiero auditado del año 2019, así como el estado de resultado del mismo año.

No obstante, este tribunal ha tenido acceso a documentación de carácter público del Ministerio de Hacienda, Dirección General de Impuestos Internos, mediante la cual la proveedora denunciada esta clasificada como mediano contribuyente.

En vista de lo anterior, este Tribunal considerará a la proveedora denunciada como una mediana empresa.

b. Impacto en el derecho del consumidor.

En el presente caso, con la infracción grave derivada de la omisión de la proveedora, al no prestar los servicios en los términos contratados, se establece que esto le ocasionó un menoscabo económico directo al consumidor, ya que pagó una cantidad de dinero a cambio de la instalación de los dos motores nuevos en la maquina sube vidrio del vehículo del señor [redacted] no cumpliendo la proveedora con su obligación, pues no hizo la instalación del servicio contratado.

c. La naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.

El cometimiento de la infracción de la proveedora, ocasionó un perjuicio de naturaleza patrimonial al consumidor, cuya afectación se cuantifica con la cantidad de \$160.00 que pagó en concepto del servicio en referencia.

d. Grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el infractor.

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

Así, tal como se dijo anteriormente, la proveedora actuó con negligencia grave, ya que se comprobó que no respondió al consumidor ante los reclamos de éste por la falta de entrega del servicio contratado o, en su defecto, de la devolución del dinero.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en el apartado VI. C de esta sentencia, la proveedora cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, al incumplir con la prestación del servicio de instalación de los dos motores nuevos en la maquina sube vidrio del vehículo del señor [redacted] o, en su defecto, la devolución del dinero.

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.

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

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó al consumidor por la conducta cometida (\$160.00), con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado a la consumidora.

Ahora bien, una vez establecido el monto mínimo base, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora es una persona jurídica, la cual será considerada como una mediana empresa y que la infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le sea requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la Ley de Procedimientos Administrativos –LPA-), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

Por consiguiente, y en virtud del impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al consumidor (\$160.00) y el grado de intencionalidad con la que procedió el infractor, así como por haberse constatado una conducta procesal que denota la falta de colaboración de la infractora con la administración, este Tribunal impone a Motores y Vehículos, S.A. de C.V., por el cometimiento de la infracción estipulada en el art. 43 letra e) de la LPC, *por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, en relación con el artículo 24 y 4 letra e) de la misma ley, una multa de seis salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, equivalentes a la cantidad de **MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,825.02)**.

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 —SC—, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria*”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que, *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 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 al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en: *la devolución de lo pagado por el servicio*.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora Motores y Vehículos, S.A. de C.V., la devolución de lo pagado por el consumidor* en concepto de servicio de pago por instalación de dos motores en la maquina sube vidrio de su vehículo, por haber incumplido en la prestación del servicio, pues el mismo no fue prestado.

XI. DECISIÓN

Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b) 144, 146, 147, 149 y 167 de la Ley de Protección al Consumidor; 153 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos y artículo 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Téngase* por agregada la documentación presentada por el señor _____, en su calidad de consumidor, la cual consta de fs. 38-42.

b) *Sanciónese* a Motores y Vehículos, S.A. de C.V., con la cantidad de **MIL OCHOCIENTOS**

VEINTICINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,825.02), equivalentes a seis salarios mínimos mensuales urbanos en la industria (según Decreto Ejecutivo N°6 del 21/12/2017, D.O. No.240, Tomo 417 del 22/12/2017), 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, respecto de los hechos denunciados por el señor

c) *Ordénase* a la proveedora Motores y Vehículos, S.A. de C.V., la devolución de \$160.00 dólares al consumidor

d) 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.

e) Ordénese a la Secretaría de este Tribunal extienda certificación de la presente resolución al señor

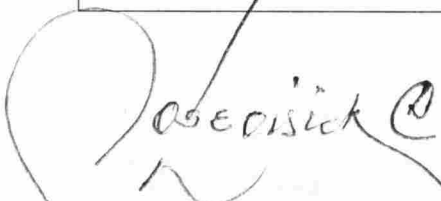
f) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.

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

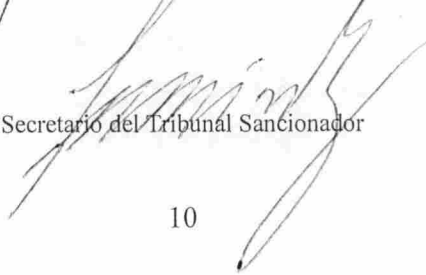

José Leoisick Castro
Presidente


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.

RG/MIP


Secretario del Tribunal Sancionador