


"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 29/11/2021 Hora: 11:55 a. m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 952-2019</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedor denunciado:	Christian Enrique Segovia Ramírez		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 27/02/2019, la consumidora interpuso su denuncia —folio 1— en la cual expuso: <i>La denunciante expuso que en fecha 28/12/2018, compró al proveedor una refrigeradora marca Samsung, modelo frio seco, con código AR-0013-18, con garantía de tres meses y con un valor de \$140.00, es el caso que para el día 07/01/2019 le estaba llamando al proveedor, informándole que la refrigeradora no le estaba helando, llegando a su casa a revisarla el día 11/01/2019, le dijeron que una pieza no funcionaba y que se la cambiarían, llevándose la pieza y llegando a instalarla el día 16/01/2019, sin embargo en fecha 25/01/2019 informó nuevamente al proveedor que le estaba dando el mismo problema, llegando a revisarla nuevamente el día 05/02/2019, la revisaron y quedo funcionando, pero como a los tres días le dio nuevamente el mismo problema, a raíz de eso desde el día 11/02/2019 ha estado llamando al proveedor, a los números que éste le ha dado, para el cumplimiento de la garantía, pero que hasta la fecha no le han dado respuesta, con lo cual no está de acuerdo, ya que considera que le están incumpliendo con la garantía.</i></p> <p>En fecha —07/03/2019—, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó al proveedor denunciado, mediante carta, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (folios 4, 5 y 6). Además consta en este expediente, agregado a folio 7, correo enviado por la apoderada del proveedor denunciado, en donde detalla soluciones al problema suscitado en razón de poder arreglar la refrigeradora objeto de la denuncia. Así mismo, se detalla en correo de fecha 13/03/2019, de folio 8, que el delegado de la Defensoría del Consumidor, ha intentado comunicarse con la consumidora con el objeto de manifestarle la respuesta brindada por la apoderada del proveedor, no obstante se hace mención en dicho correo que la consumidora no responde a los teléfonos que brindo como contactos para comunicación sobre su caso. Se agrega a folio 9, carta en donde se le notifica el inicio del precediendo de avenimiento al proveedor. Posteriormente se agrega a folio 11, correo en donde se le informa a la apoderada del proveedor que la consumidora ya no desea que la reparen, solicita el reintegro de lo cancelado por la refrigeradora. Consta correo eléctrico en folio 12, la respuesta de la apoderada legal del proveedor, solicitando que la consumidora les permitiera revisar la refrigeradora y comenta que por cuestiones ajenas a ellos, algunas piezas de los repuestos salieron</p>			

malas y que a ella le lastimosamente se le colocó uno de esos repuestos. Además se detalla en folio 13 que el proveedor no ha dado respuesta a la petición de la consumidora en relación a la devolución del dinero cancelado por la refrigeradora que está en mal estado, además se le informó a la consumidora tal situación, por lo que ratificó su denuncia según consta a folio 14, y solicitó se diera paso a las audiencias conciliatorias.

El día 01/04/2019, se le notificó al señor Christian Enrique Segovia Ramírez, por medio de aviso, la audiencia de conciliación programada para el día 10/04/2019 —folio 15—, a la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la parte consumidora —folio 23—.

Por tal motivo el día 26/04/2019, se le notificó al señor Christian Enrique Segovia Ramírez, por medio de aviso, la segunda audiencia de conciliación programada para el día 13/05/2019 —folio 24— a la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la parte proveedora —folio 28—.

Por tal motivo el día 16/05/2019, se le notificó al señor Christian Enrique Segovia Ramírez, por medio de aviso, una tercera audiencia de conciliación programada para el día 23/05/2019 —folio 29— a la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la parte proveedora —folio 33—.

Posteriormente el día 30/05/2019, se previene a la parte proveedora para que presente justificación de la inasistencia a las dos audiencias conciliatorias, según es detallado en folio 34. Posteriormente se recibió un escrito de la apoderada legal del proveedor, en donde menciona sus argumentos de porque no asistió a dichas audiencias, lo cual se encuentra agregado en folios 36-39.

Además se detalla por medio de carta de fecha 11/06/2019 (folio 40), emitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, hacia la apoderada legal del proveedor, que en vista a las pruebas aportadas a la incomparecencia a las audiencias conciliatorias se resuelve en lugar la justificación y se programe una nueva audiencia conciliatoria.

Se recibió escrito en fecha 27/06/2019 (folio 48), suscrito por la apoderada del proveedor, donde menciona puntualmente que ellos están en la disposición de brindar una solución al caso y que le han brindado las reparaciones que le han solicitado, esto en relación al cumplimiento de la garantía, pero ella no ha aceptado seguir con la reparación de la refrigeradora.

Por tal motivo el día 24/06/2019, se le notificó al señor Christian Enrique Segovia Ramírez, por medio de aviso, audiencia de conciliación programada para el día 27/06/2019 —folio 44—, a la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar la falta de acuerdo entre las partes, por

lo que se les hace saber a las partes el inicio del proceso administrativo sancionador en contra del proveedor denunciado —folio 49—.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC— luego de haberse realizado las audiencias conciliatorias sin que en estas se haya alcanzado acuerdo entre las partes, se remitió el presente expediente al Tribunal Sancionador desde dicha dependencia, para que inicie el respectivo procedimiento—folio 50—, recibándose en este Tribunal en fecha 09/07/2019.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó que el proveedor le haga la devolución de los \$140.00 dólares que pagó por la refrigeradora. Lo anterior sobre la base de los artículos 34 y 43 c) de la Ley de Protección al Consumidor y de acuerdo a los artículos 143 inciso final de la misma ley; y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de inicio —folios 52 al 54—, se le imputa al proveedor denunciado la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.*

En términos generales y como marco doctrinal, debe entenderse que la garantía es un contrato por medio del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. De acuerdo con el artículo 33 de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados por el consumidor—, la garantía que se ofrece respecto a los bienes concreta el compromiso que asume el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el cuerpo del contrato o en anexo, como cuando se detalla al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 inciso 1° de la LPC dispone que: *Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán. Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio.* Además, establece en su inciso 2° —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— que: *Las garantías extendidas y aceptadas de conformidad con el inciso anterior serán obligatorias para proveedores y consumidores, y no podrán implicar un límite o renuncia a las garantías otorgadas en la Ley o reglamentos técnicos respectivos.*

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— señala que ésta comprenderá *las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado.*

De las disposiciones citadas se destaca que, con la venta de un producto garantizado, el proveedor asume responsabilidad por el buen funcionamiento del bien en lo relativo a todas las condiciones y características del mismo correspondientes a los términos contratados, se obliga a repararlo o realizar las acciones que sean necesarias, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Al respecto, se ha sostenido en reiterada jurisprudencia que un consumidor razonable espera que, en caso se presente algún desperfecto en el producto, el proveedor cumpla con repararlo gratuita e inmediatamente en aplicación de la garantía existente; cambie el producto o le devuelva el dinero pagado.

A dicho criterio se añade que la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea, no solo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado proceda inmediatamente a su reparación, cambio, reducción del precio o reintegro de lo pagado, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado. En cambio, el proveedor actuaría contrario a lo ofrecido cuando al presentarse un desperfecto en el bien, incluido en los alcances de la garantía y dentro del plazo de la misma, ilegítimamente se niegue a hacerla efectiva.

Precisamente, el artículo 43 letra c) de la LPC tipifica como infracción grave el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

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

Se recibió escrito en fecha 07/04/2021, firmado por el licenciado \_\_\_\_\_ apoderado del proveedor, en donde expone que su mandante le brindó el servicio de garantía a la consumidora, según detalle: en fecha 07/01/2019, se recibió reclamo de la consumidora manifestando que la refrigeradora presentó fallas al momento de helar, presentándose el técnico a su domicilio para realizar la inspección respectiva y posteriormente cambiar una pieza que se encontraba en mal estado, haciendo uso de la garantía en ese momento, el cambio de pieza nueva fue efectuado en fecha 16/01/2019. Con fecha 25/01/2019 la consumidora informa que el producto le estaba dando el mismo

problema, por lo que un técnico nuevamente se apersonó al domicilio de la consumidora el día 05/02/2019 determinando el técnico que el producto se encontraba funcionando en buenas condiciones, no obstante el día 11/02/2019 se comunica nuevamente la denunciante manifestando que el producto no funcionaba como ella lo desea, manifestándole que el producto es usado pero aun así, la garantía abarca la reparación que se le dió, pero la consumidora no acepta dicha situación. Además menciona en su escrito que ellos como proveedores han brindado los respectivos chequeos a la refrigeradora y que no son ciertos los actos de comunicación que alega la consumidora.

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor Christian Enrique Segovia Ramírez, pues en resolución de apertura apruebas, la cual consta en folio 137 se le concedió el plazo de ocho días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada en fecha 19/05/2021 —folio 138—; sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas del proveedor posterior a este acto. Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada al denunciado con base en la prueba que consta en el expediente de mérito.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por incumplimiento de la garantía de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos—en adelante 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 art. 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 Código Procesal Civil y Mercantil 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).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC se seguirán las disposiciones citadas previamente.

**B.** En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, según el detalle a continuación:

1. Fotocopia confrontada de factura número 000192 emitida por el proveedor, en la que se observa el bien objeto de reclamo, el monto pagado por el mismo y que contaba con una garantía de 3 meses, así como las "Condiciones de la Garantía", expuestas al reverso de la misma (f. 3).

2. Impresión de correo electrónico de fecha 13/03/2019, en el que de parte del proveedor se acepta que el intento de reparación del bien objeto de la reclamación fue infructuoso (f. 7).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por la consumidora en su denuncia, se ha comprobado que el proveedor denunciado vendió a la consumidora una refrigeradora Marca Samsung, con garantía de 3 meses, por el precio de \$140.00 dólares, conforme a la factura de compra fs. 3, cuya cobertura a pesar de haber sido cumplida en la forma esperada, el artículo no quedó funcionando en

perfecto estado, porque de lo admitido por el proveedor por medio de sus apoderados, en las intervenciones que constan en el presente expediente, es posible establecer que los intentos de reparación del bien, fueron infructuosos, y no consta prueba alguna que a la fecha de este pronunciamiento, el bien haya sido reparado y su funcionamiento sea el esperado.

Es menester aclarar, que el reclamo fue presentado por la consumidora dentro del plazo de cobertura de los 3 meses de la garantía, ya que este hecho ha sido admitido por el mismo proveedor, y que este último ha atendido sus reclamos pero que no se ha logrado reparar el bien de manera que su funcionamiento sea el esperado; en consecuencia, debido a que el artículo 34 de la LPC, que desarrolla el tema de garantías, establece que al haberse intentado hasta en dos ocasiones la reparación del bien, sin que se haya corregido su desperfecto, el consumidor podrá optar por solicitar la restitución del bien por otro de similares características o por la devolución de lo cancelado, y el incumplimiento por parte del proveedor, configuraría la conducta prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC.

Así, en el presente caso, de lo manifestado por la consumidora en su denuncia, así como también lo ha confirmado la parte denunciada por medio de su apoderado, a la refrigeradora objeto de la reclamación, se le intentó reparar en fechas 16/01/2019 y 05/02/2019, pero que a fecha 11/02/2019 el defecto (que la refrigeradora no helaba lo suficiente), persistía (fs. 1 y 58). En consecuencia, se ha establecido que el proveedor ha atendido los reclamos de la consumidora pero que los intentos de reparación del bien han sido fracasados, razón por la que, a fecha del pronunciamiento de esta resolución, al no haberse comprobado que el proveedor ha atendido la pretensión de la consumidora, se ha configurado la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por el incumplimiento de garantías por parte del proveedor, siendo procedente *sancionar* al denunciado, por la comisión del referido ilícito.

En cuanto al grado de intencionalidad en la actuación del proveedor denunciado, se advierte de los hechos probados, que ésta actuó con negligencia, debido a que consta en el expediente que tuvo conocimiento del reclamo de la consumidora por los desperfectos de la refrigeradora, no solo por lo comunicado por ella previo a la interposición de su denuncia, sino también por medio de correo electrónico enviado por el CSC por el reclamo de la consumidora, dando respuesta así el proveedor —folio 7—, también, mediante las notificaciones que hizo el CSC para comparecer a las audiencias de conciliación en el CSC, las cuales se detallaron anteriormente, y por último, por las notificaciones realizadas por este Tribunal; no obstante, no realizó acción en su totalidad para cumplir con la garantía ofrecida.

Y es que, a pesar de haber ofrecido la reparación y colocación de las piezas a la refrigeradora según lo menciona la consumidora en su denuncia —folio 1— la refrigeradora siguió mostrando

problemas en su funcionamiento, en vista de lo antes mencionado se puede hacer constar que el proveedor no brindó solución específica sobre el problema, más bien condicionó a la consumidora a que llamara cada vez que le fallara el artículo y no brindó la solución de restitución del bien o la devolución de lo cancelado por la compra de la refrigeradora, por lo tanto el proveedor omitió el cumplimiento de la garantía del objeto de reclamo según los términos contratados, en el presente procedimiento.

En consecuencia, 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 c) de la LPC, por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

#### VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

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

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

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

##### **a. Tamaño de la empresa.**

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



copias de declaraciones de IVA comprendidas desde el mes de Diciembre del 2018, al mes de octubre de 2020, declaración de renta ejercicio fiscal 2018 y 2019, mencionando el apoderado legal del proveedor que con respecto al estado de resultado no se agrega debido a que el proveedor se encuentra exento de emitir dicho resultado por no sobre pasar el máximo exigido por la Ley; este Tribunal advirtió del análisis de la información financiera del proveedor antes relacionado, según lo establecido en el art. 3 de la Ley MYPE, que el denunciado, durante el año 2019 (año de comisión de la infracción), percibió ingresos como resultado de sus actividades económicas por \$44,600.42 dólares, equivalentes a casi 143 salarios mínimos del sector industria. En otras palabras, el proveedor contó con ingresos que se pueden equiparar a un **microempresario**. Por consiguiente, para los efectos de la cuantificación de la multa, así será considerado.

No obstante, es preciso hacer notar la buena voluntad por parte del proveedor denunciado, al cumplir con lo solicitado por este Tribunal en auto de inicio y presentar la documentación tributaria y financiera que le fue requerida, aspecto que este órgano valorará como un acto de cooperación por parte del denunciado en el presente procedimiento administrativo.

***b. Grado de intencionalidad del infractor.***

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

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte del proveedor, debe tener la capacidad de evaluar y reparar cualquier clase de desperfectos desde un punto de vista técnico, de manera objetiva —o en su defecto de enviar el producto objeto de reclamo para su revisión y/o reparación con el fabricante del mismo—, a efectos de cumplir con los alcances de las garantías y las responsabilidades estipulados en los artículos 33 y 34 de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplió con la garantía otorgada al denunciante.

7 Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte del proveedor Christian Enrique Segovia Ramírez, por no haber atendido con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación como comerciante de responder en primer lugar por la calidad de los bienes que comercializa (así sean nuevos o usados), así como con el deber que posee de atender las obligaciones

y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con las garantías comerciales que otorga a los consumidores.

***c. Grado de participación en la acción u omisión.***

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción del proveedor, es directa e individual, pues se acreditó que el proveedor, no atendió el reclamo presentado por la consumidora, respecto a la devolución de lo cancelado por la compra de la refrigeradora cuyo desperfecto no fue subsanado, y en consecuencia, no garantizó la buena calidad del producto ni dio cumplimiento a la garantía de 3 meses ofrecida al denunciante, la cual se encontraba vigente a la fecha de su reclamo.

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

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente —artículo 43 letra c) de la LPC— ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de la consumidora afectada en el presente procedimiento, ya que ella erogó cierta cantidad de dinero a cambio de la refrigeradora adquirida, y al presentar desperfectos, el proveedor no le respondió en el cambio del producto por uno de similares características o la devolución de lo cancelado por la refrigeradora, pese haber intentado repararla en dos ocasiones, sin haber tenido éxito en ello, por tal motivo el proveedor no cumplió con la garantía ofrecida en los términos exigidos por la ley.

***e. Beneficio que obtiene el infractor.***

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14 de enero de 2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho”. Conforme a ello, debemos tener en cuenta el precio de los bienes objeto de reclamo, pues al haberse efectuado la venta de los mismos, esto constituye el beneficio obtenido por el infractor.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a la factura agregada a folio 3, la denunciante pagó la cantidad de \$140.00 dólares en concepto de pago por la compra de una refrigeradora, con 3 meses de garantía.

***f. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.***

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo en el proveedor, quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

Y es que, como vendedor de artículos para el hogar, se encuentra en la obligación de asegurar la calidad de los bienes que comercializados dentro de la cobertura legal mínima legal de la garantía en los términos establecidos por la ley, y en caso de desperfectos, debe proceder a la ejecución de la misma realizando las reparaciones que garanticen el cumplimiento de la oferta con respecto al buen funcionamiento de los productos para el objeto por el cual fueron adquiridos.

#### **IX. DETERMINACIÓN DE LA DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA**

Tal como se expuso en esta resolución, el proveedor cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, al incumplir las condiciones de la garantía otorgada a la consumidora por el bien objeto de la controversia; y 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 el infractor ocasionó a la consumidora por la conducta cometida (\$140.00 dólares), con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse al proveedor 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 el proveedor infractor ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le fue requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora, pues se ha establecido la voluntad de cooperación en este procedimiento administrativo sancionador del proveedor infractor.

Por consiguiente y en virtud del impacto en el derecho de la consumidora, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la misma (\$140.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió el infractor, así como por haberse constatado una conducta procedimental que denota la buena voluntad y colaboración del denunciado dentro del procedimiento, al proporcionar la información solicitada, este Tribunal impone al proveedor Christian Enrique Segovia Ramírez, por la

comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por “*el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*”, en relación con los artículos 33 y 34 de la misma ley, una multa de dos meses y quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria, equivalentes a la cantidad de **SETECIENTOS SESENTA DÓLARES CON CUARENTA Y TRES CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$760.43)** en concepto de multa.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el 1.25% 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**

La consumidora solicitó en su denuncia la devolución del dinero por la refrigeradora que pago al proveedor, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

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

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

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

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo

del año dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra 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 cancelado lo cual asciende a \$140.00 dólares, en concepto de compra de una refrigeradora.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar al proveedor Christian Enrique Segovia Ramírez, la devolución del dinero cancelado por la compra de una refrigeradora, objeto de reclamo*, por haber incumplido la garantía, pues esta presentó desperfectos que no fueron reparados en la forma esperada, como ya se estableció previamente.

#### XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 33, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Sanciónese* al proveedor Christian Enrique Segovia Ramírez, con la cantidad de **SETECIENTOS SESENTA DÓLARES CON CUARENTA Y TRES CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$760.43)**, equivalentes a *dos meses y quince días de salario mínimo mensual en la industria*—D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, conforme 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 Christian Enrique Segovia Ramírez, devolver a la señora  
el dinero cancelado por el objeto de reclamo, es decir la cantidad de  
**CIENTO CUARENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA EXACTOS (\$140.00).**

c) *Certifíquese la presente resolución* a la señora ( \_\_\_\_\_ ), para los efectos legales correspondientes.

d) *Notifíquese.*

#### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

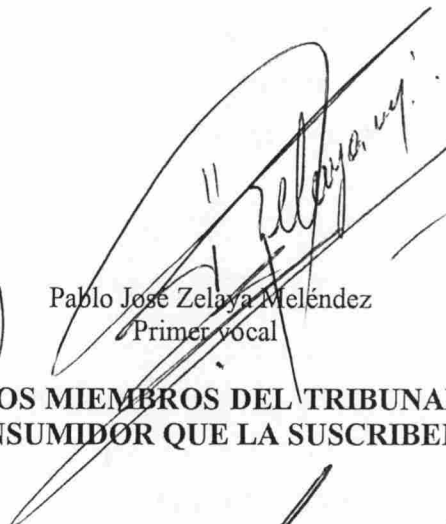
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
--	---

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



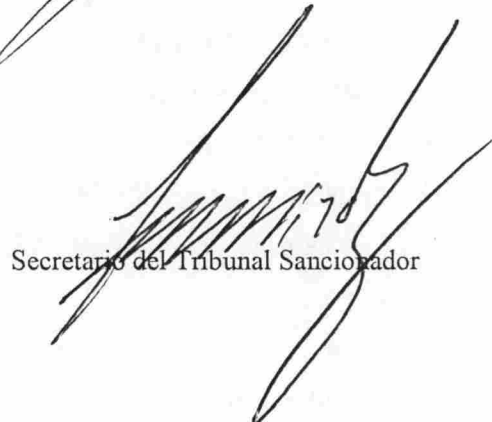
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



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