	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 17/11/2021 Hora: 11:12 Lugar: San Salvador.	Referencia: 2247-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	María Graciela Jarquín Contreras		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El día 12/07/2021 se recibió escrito firmado por el consumidor (fs. 47), mediante el cual agrega documentación la cual consta a fs. 48-50.</p> <p>El denunciante manifiesta que en fecha 06/04/2019, estuvo en negociaciones con la proveedora ya que tenía la intención de que le trajera un vehículo usado marca Nissan, modelo Versa, año 2013, sin embargo, la promesa de venta que firmó con la misma en fecha 02/05/2019, dice que el año del vehículo es 2011. Agrega que el costo del vehículo sería de \$4,700.00, pero pagó \$4,800.00, ofreciendo la proveedora devolver lo pagado de más, y que las características del vehículo —según la oferta— establecían que tenía daños, pero que arrancaba y caminaba.</p> <p>Asimismo, señala que la proveedora se ha despreocupado luego de haber recibido el pago total del bien, realizado en fecha 17/07/2019, por medio de depósito bancario a la cuenta con terminación en número ***** del Banco Agrícola. Por ello, aún bajo esas circunstancias para no perder su inversión, el denunciante llegó a la aduana, pagó grúa para llevarse el vehículo, pues no caminaba, trasladándolo a un taller donde le informan que es necesario cambiar la caja de velocidades que tiene un costo aproximado de \$775.00.</p> <p>Por todo lo anterior, acota que ha buscado un arreglo con la proveedora para que responda por el costo y firme el respectivo documento de compraventa que a la fecha no le ha entregado, pero no le responden.</p> <p>En fecha 14/08/2019, 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. 11-15—. Posteriormente, en fecha 18/09/2019 —fs. 17—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 01/10/2019 (fs. 26) de la audiencia de conciliación programadas para el día 03/10/2019. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 29), se hizo constar que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciendo la sesión para el día 11/10/2019, notificando a la proveedora en fecha 10/10/2019 (fs. 33); sin embargo, la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora, tal como consta en el acta de resultado de conciliación de fs. 34.</p>			

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, presumió legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor en su denuncia y remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 19/12/2019.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

“La pretensión del consumidor es que el proveedor le devuelva el dinero pagado por el vehículo, que en físico tiene mas daño mecánico que el especificado en la oferta, que sirvió de base para que el consumidor concentrara la contratación. Art. 1019 C.Com., Artículos 43 literal e) y 4 literal i) de la Ley de Protección al Consumidor y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículo 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos (sic).”

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en la resolución de inicio (fs. 39-41), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

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

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

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora María Graciela Jarquín Contreras, pues en resolución de fs. 39-41, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 23/02/2021 —fs. 42—; asimismo, se le notificó a la proveedora denunciada la resolución de fecha 15/06/2021 —fs. 44— en la cual se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días, la cual fue notificada en fecha 24/06/2021 —fs. 45—; sin embargo, no hubo pronunciamiento de la proveedora en ninguna de las referidas etapas.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3º de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento,

serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

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

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

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

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

2. Aunado a lo anterior, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en 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.

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

a) Fotocopia confrontada de documento privado autenticado de promesa de venta de vehículo otorgado por la proveedora denunciada señora María Graciela Jarquin Contreras a favor del consumidor en fecha 02/05/2019, en la que constan las condiciones pactadas para la adquisición del vehículo marca: Nissan, modelo: Versa S, color: negro, año: 2011 y resto de características ahí consignadas, por el precio de \$3,437.00 en concepto de pago de vehículo a subasta, comisión, transferencia, flete y pago a cuenta del mismo, quedando pendiente el pago de impuestos aduanales por parte del denunciante. Asimismo, se establece que el vehículo se encuentra dañado, aceptando el consumidor recibirlo en dicha condición, así como que hasta finalizar los trámites de legalización, la proveedora recibiría el pago total del vehículo y otorgaría el respectivo documento autenticado de compraventa (fs. 3-5);

b) Fotocopia confrontada de comprobante de depósito emitido por Banco Agrícola en fecha 17/07/2019, mediante el cual se comprueba el pago efectuado por el denunciante a favor de la proveedora por el monto de \$1,363.95, al número de cuenta con terminación en *****_* (fs. 6).

c) Impresión de la página de internet COPART Portal de miembro, en el que consta la venta de un vehículo 2013 Nissan Versa S —de las características ahí detalladas— por el precio de \$1,100.00 en fecha 29/04/2019, junto con recibo emitido por *OUTCARGO IMPORT Auction Cars* en fecha 06/04/2019, con el que se comprueba el pago efectuado por el denunciante de \$500.00 en concepto de depósito para efectuar la compra del vehículo objeto de reclamo en portales de subastas COPART e IAAI (fs. 7 y 8).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

I. En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

a) La **relación contractual** existente entre el consumidor referido y la proveedora María Graciela Jarquin Contreras, por medio de fotocopia confrontada de documento privado autenticado de promesa de venta de vehículo (fs. 3-5) de fecha 02/05/2019, que ampara la contratación en cuanto a la promesa de venta de vehículo con las siguientes características: Nissan, modelo: Versa S, color: negro, año: 2011, número de

chasis vin 3N1CN7AP4DL895555, el cual se encontraba dañado. Asimismo, se hizo constar que, a ese momento, la proveedora había recibido la cantidad de \$3,437.00 en concepto de pago de vehículo a subasta, comisión, transferencia, flete y pago a cuenta.

b) Los pagos efectuados por el consumidor, además del contrato referido en el párrafo anterior (\$3,437.00), los montos sufragados se comprueban mediante fotocopia confrontada de comprobante de depósito emitido por Banco Agrícola en fecha 17/07/2019, por la cantidad de \$1,363.95, para hacer un total de \$4000.95.

2. Ahora bien, los incumplimientos alegados por el consumidor son los siguientes:

(i) Que en fecha 06/04/2019, estuvo en negociaciones con la proveedora ya que tenía la intención de que le trajera un vehículo usado marca Nissan, modelo Versa, año 2013; sin embargo, la promesa de venta que firmó en fecha 02/05/2019 dice que el año del vehículo es 2011. Al respecto, este Tribunal al analizar la prueba que consta en el expediente, advierte que el número de chasis vin del vehículo relacionado en el contrato y el consignado en la impresión de la página de internet COPART Portal de miembro es el mismo. En ese sentido, dado que dicho número es el que individualiza a los vehículos, este ente colegiado concluye que se trata del mismo, pero que se desconoce el motivo del porqué en uno se consigna 2013 y en otro 2011, lo cierto es que se trata del vehículo ofrecido y contratado. Por consiguiente, no existe incumplimiento por dicha causal.

(ii) Que el costo del vehículo sería por la cantidad de \$4,700.00, pero que terminó cancelado \$4800.95 y que la proveedora ofreció devolver lo pagado de más; no obstante, en el documento no consta cuál es el monto total que el consumidor debía sufragar, sino que únicamente en el contrato se consignó –cláusula III– que quedaba pendiente el pago de impuestos aduanales, sin que se estipulara un monto específico. Por ello, este Tribunal no tiene los elementos suficientes para determinar que exista incumplimiento por este motivo.

(iii) Que el vehículo ofrecido “arrancaba y caminaba” y que era necesario cambiar la caja de velocidades que tenía un costo aproximado de \$775.00. Sobre este punto, al verificar la documentación incorporada al expediente, no se comprueba que la proveedora haya ofrecido el vehículo en esas condiciones; es más, en el contrato –cláusula III– se dejó constancia que el vehículo se encontraba dañado y que fue entregado en esas condiciones, lo cual el consumidor asumió. Implica, pues, que no se estipuló el alcance del daño que presentaba el vehículo ni que el mismo podía desplazarse, sino solamente que el consumidor era sabedor de los desperfectos que el mismo tenía. En consecuencia, este Tribunal no tiene los elementos suficientes para determinar que exista incumplimiento por esta razón.

(iv) Finalmente, que la proveedora no ha firmado la compraventa del vehículo. En lo que concierne a este argumento, en virtud de los elementos fácticos expuestos por el consumidor –los cuales se presumen como ciertos según el artículo 112 de la LPC– éste ya tiene el vehículo en su posesión, y canceló los gastos de aduanas y traslado del mismo (esto se comprueba mediante el comprobante de depósito emitido por Banco Agrícola en fecha 17/07/2019, fs. 6), por lo que se han cumplido las condiciones establecidas en la cláusula III del contrato de promesa de venta; de ahí que lo que corresponde es la celebración del contrato de

compraventa, circunstancia que—por presunción— no ha ocurrido hasta el momento. Por consiguiente, se tiene por determinado el incumplimiento de la proveedora.

En ese orden de ideas, vale recalcar que el presente procedimiento se inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, los hechos expresamente manifestados por el consumidor en su respectiva denuncia *se presumen ciertos*; por tanto, le correspondía a la proveedora denunciada la elaboración del contrato de compraventa. No obstante, María Graciela Jarquín Contreras no presentó ningún tipo de prueba que reuniera dichas características, a pesar de que se le brindó la oportunidad de aportar los elementos de prueba que justificaran que tenía una causa válida que la eximía de la obligación contractual adquirida, y desvirtuar así la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC.

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

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

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

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

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o

actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019.

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva 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.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ésta no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación como comerciante de cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas, en armonía con las disposiciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

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

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

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

a. Tamaño de la empresa.

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

de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.

A partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora María Graciela Jarquín Contreras 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. 39-41).

Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a lo establecido en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. No obstante lo anterior, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, se considerará a la proveedora como **comerciante informal**.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

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

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

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

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

c. Grado de participación en la acción u omisión.

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

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

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho”. Conforme a ello, en el presente procedimiento se logró evidenciar que la proveedora denunciada, efectivamente realizó el cobro de \$4800.95 al consumidor _____, en concepto de precio por el contrato de promesa de venta del vehículo en referencia, sin otorgar posteriormente el respectivo documento de compraventa, lo cual ocasionó un impacto negativo en el patrimonio del consumidor afectado en el presente procedimiento.

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

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo¹ en la infractora María Graciela Jarquín Contreras, 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 proveedora, se encuentra en la obligación cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de la actividad desarrollada; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifica el incumplimiento de lo pactado, situación que no ha ocurrido así en el presente procedimiento.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Conforme a lo expuesto en el numeral (iv) del romano VII de la presente resolución, la proveedora María Graciela Jarquín Contreras cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la misma.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. Que la proveedora es una *persona natural*

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

cuya, capacidad económica, por presunción, para efectos de este procedimiento, es la de un *comerciante informal*.

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

En ese orden, en el presente caso, se debe tomar en cuenta que el grado de intencionalidad de la conducta cometida fue negligencia (ya que para el caso no se acreditó el dolo en la infracción cometida) y que la afectación total ocasionada al patrimonio del consumidor consiste en la cantidad de \$4,800.95.

Por todo lo anterior, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, además de cumplir con el propósito de la finalidad perseguida por el legislador con la misma, este Tribunal considera que el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener es la cantidad de \$4,800.95, ya que no es posible sancionar a la proveedora por una suma menor que la cantidad a la que asciende la afectación económica ocasionada al consumidor.

Por consiguiente, en aplicación del principio de proporcionalidad y en virtud del “tamaño de empresa”, el impacto negativo en el derecho del consumidor, el perjuicio patrimonial ocasionado al mismo, es decir \$4,800.95, y el grado de intencionalidad con el que procedió la infractora —parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII de la presente resolución—, este Tribunal impone a *María Graciela Jarquín Contreras*, por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, una multa de *dieciséis salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, equivalentes a la cantidad de **CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA Y DOS CENTAVOS DE DÓLAR (\$4,866.72)**.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La pretensión del consumidor es que el proveedor le devuelva el dinero pagado por el vehículo, que en físico tiene más daño mecánico que el especificado en la oferta, que sirvió de base para que el consumidor llevara a cabo la contratación.

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

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

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado*

en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”.

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

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

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

C. Conforme con lo anterior, es imperioso destacar el hecho que si bien el consumidor pide la devolución de lo pagado, pero de la documentación agregada al expediente, así como de lo manifestado por el mismo, se advierte que el vehículo se encuentra en posesión del consumidor; además, ha existido inversión por parte del denunciante para reparar dicho automotor; por lo que ordenar la devolución de lo pagado devendría en una medida desproporcional en razón de los hechos acreditados, así como de lo pactado por las partes, esto es, la aceptación de las condiciones del vehículo cuando se llevó a cabo el contrato de promesa de venta.

En virtud de lo esbozado, se estima conveniente como medida para restablecer el derecho vulnerado, el cumplimiento de la obligación contractual adquirida por la proveedora, esto es, que una vez cumplida la condición del pago de los impuestos aduanales se debía celebrar el contrato de compraventa. Por consiguiente, este Tribunal estima conveniente *ordenar a la proveedora María Graciela Jarquín Contreras,* la celebración del contrato de compraventa del vehículo relacionado en la presente resolución con el consumidor ; ello con la finalidad de salvaguardar la legítima posesión del automotor a nombre del denunciante.

XI. DECISIÓN

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

- a) *Téngase por recibida* la documentación presentada por el consumidor , la cual consta a fs. 47-50.

b) Sanciónese a la proveedora *María Graciela Jarquín Contreras* con la cantidad de **CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA Y DOS CENTAVOS DE DÓLAR (\$4,866.72)**, equivalentes a *dieciséis salarios mínimos mensuales urbanos 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 los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*” al análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

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

b) *Ordénese* a la proveedora *María Graciela Jarquín Contreras* que restablezca la situación alterada a través de la celebración del contrato de compraventa del vehículo relacionado en la presente resolución con el consumidor _____ ello con la finalidad de salvaguardar la legítima posesión del automotor a nombre del denunciante.

c) *Extiéndase* copia certificada de la presente resolución al consumidor denunciante.

d) *Notifíquese.*

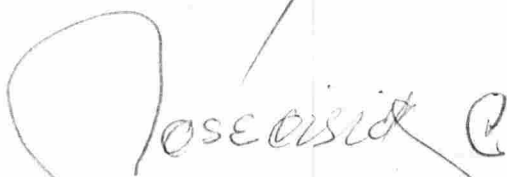
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

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

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

IA/ym



José Leoisick Castro
Presidente

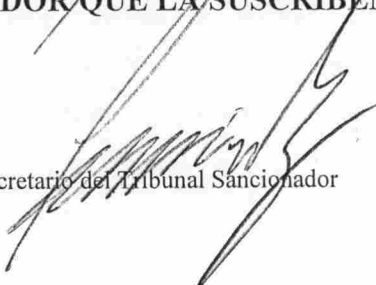


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segundo vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador