	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 25/11/2021 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 779-19</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	COSASE, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>El consumidor expuso, en síntesis, que <i>"suscribió contrato de servicio de monitoreo de sistema de alarma con asistencia de patrullas propias del proveedor y arrendamiento de equipos telefónicos, el día 26/06/2017. Es el caso que nunca recibió los servicios de monitoreo. En reiteradas ocasiones hizo llamadas a sus técnicos para que le resolvieran el problema, llegaban se lo revisaban, funcionaba por horas, luego le volvía a fallar, cada uno de los técnicos le daba diferentes versiones y la falla continuó, pagó cuatro meses pero el servicio no era óptimo, le surgió un inconveniente delincuencia y la alarma no le funcionó, por esa razón decidió no seguir cancelando un servicio que no recibía, por lo que considera que el proveedor incumplió con el contrato. El consumidor dice que entregaría los equipos que son del proveedor.</i></p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p>El consumidor solicita que <i>"el proveedor le dé por terminado el contrato sin ningún pago de penalidad. Todo de conformidad a los artículos 4 literal e), 24 y 43 e) de la Ley de Protección al Consumidor"</i>.</p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 47 y 48—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC).</p> <p>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,</p>			

literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, el resaltado es nuestro.

## 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 denunciada, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

A. En fecha 23/03/2021 se recibió escrito (fs. 51 al 52) firmado por el licenciado ] , en calidad de apoderado general judicial y administrativo con cláusulas especiales de la proveedora COSASE, S.A. de C.V., mediante el cual expuso, en esencia, que efectivamente el consumidor en fecha 26/05/2017, suscribió un contrato de Monitoreo de Sistema de Alarmas con Asistencia de Patrullas de COSASE y arrendamiento de equipo telefónico, por un plazo de 24 meses; que dentro de dicho plazo nunca se tuvo un reporte de un evento delincencial por parte del consumidor denunciante, y que la Central de Monitoreo siguió mandando señales en los equipos respectivos por lo que el servicio tenía una continuidad eficaz, eficiente y de buen funcionamiento, por lo que no es cierto todo lo argumentado por dicho consumidor.

Que lo que en realidad se observa en los pasajes del presente proceso sancionador, es que el consumidor quiere dar por terminado de forma unilateral el contrato suscrito con su representada, decisión con la cual su representada nunca ha estado de acuerdo, en razón de que el consumidor el mes de noviembre de dos mil diecisiete, exactamente cuatro meses después de suscribir el contrato, dejó de realizar los pagos efectivos que correspondían a su obligación contractual y luego de haber dejado de pagar los servicios contratados es que ha solicitado dar por terminada su relación contractual con su representada de manera anticipada, con el fin de no pagar lo adeudado y no pagar la penalización respectiva, evadiendo su obligación contractual estipulada.

Que es importante señalar que todas las solicitudes de visitas y asistencias técnicas han sido atendidas por personal técnico capacitado por su representada, así también hace del conocimiento que en los meses de agosto y octubre de 2017, y en el mes de enero de 2018, personal de su representada realizó visitas técnicas, en las cuales verificaron inconvenientes, solventándolos en el mismo momento, las cuales dejaron evidenciado con las pruebas

confirmadas por el consumidor denunciante, que el sistema y servicio proporcionado se encontraba en perfecto estado de uso, haciéndole ver al consumidor que debía de solicitar revisión técnica a su proveedor de línea telefónica, donde probablemente se encontraba algún tipo de inconveniente para su satisfacción.

Finalmente, señaló que el contrato firmado entre su representada y el consumidor, establece la forma y las causales con las cuales se podrá dar por terminada la relación contractual, siendo un requisito indispensable para acceder a las pretensiones, que la cuenta no tenga mora en sus pagos y se encuentre al día, así también por mutuo acuerdo entre las partes, pero en el presente caso no se cumplen las dos causales antes manifestadas, más aún cabe mencionar que el consumidor hasta la fecha tiene un saldo en mora, ya que solamente pagó las primeras cuatro cuotas del contrato suscrito, y en el caso de querer dar de baja al contrato en mención por medio de un mecanismo unilateral, deberá pagar la respectiva penalización. Además, señaló medio para recepción de notificaciones y adjuntó documentación de fs. 53 al 149.

B. En fecha 25/06/2021 se recibió escrito (fs. 155 al 158) firmado por las licenciadas \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ en calidad de apoderadas generales judiciales y administrativas con cláusulas especiales de la proveedora COSASE, S.A. de C.V., mediante el cual expusieron, en esencia, que con los documentos ofrecidos como prueba documental se comprueba que el sistema de alarma funcionó correctamente, y se puede observar en las hojas de servicio que si el sistema presentaba activaciones es porque estaba funcionando correctamente, caso contrario la alarma no se habría activado y no habría emitido ningún tipo de señal, por otra parte en las hojas de servicio se observan situaciones que son ajenas a su representada, como lo es el cable cortado y la falla de comunicación del sistema por problemas en la línea telefónica. Además, señalaron lugar y medio para recepción de notificaciones y adjuntaron documentación de fs. 159 al 175.

C. Es conveniente señalar que lo argumentado tanto por el licenciado \_\_\_\_\_

como por las licencia \_\_\_\_\_

respecto a los hechos denunciados, se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual los referidos argumentos serán analizados en los siguientes apartados.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

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

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

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, 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.

**B.** En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

1. Fotocopia confrontada de contrato de servicio de monitoreo de sistema de alarma con asistencia de patrullas COSASE y arrendamiento de equipo de telefonía, de fecha 26/06/2017 (fs. 3), documento con el que se comprueba la relación contractual preexistente a la denuncia; las obligaciones de la proveedora COSASE, S.A. de C.V. y el consumidor; así como el precio a pagar por el servicio contratado, por un total de \$542.40.
2. Fotocopia de reporte de instalación No. 10406, emitido por la sociedad COSASE, S.A. de C.V., a nombre del señor \_\_\_\_\_, mediante el cual se acredita que en fecha 04/07/2017, se realizó la instalación de los equipos y todo lo necesario para la prestación del servicio contratado (fs. 4).
3. Fotocopias confrontadas de facturas de pago (fs. 5 y 6), con las cuales se acreditan los pagos realizados por el señor \_\_\_\_\_ a la sociedad COSASE, S.A. de C.V., en concepto de servicios de monitoreo y reacción.
4. Fotocopia de oferta de servicios emitida por la sociedad COSASE, S.A. de C.V. al señor \_\_\_\_\_ mediante la cual se acredita la cotización realizada al consumidor con la descripción y precios del kit del sistema de alarma y del servicio de monitoreo y reacción con agente propio, por un total de \$159.90 (fs. 7).
5. Fotocopia de orden de servicio número 285035, de fecha 27/06/2017, (fs. 9 y 10), con la cual se comprueba la aprobación para la instalación del sistema con el cual se brindaría el servicio de monitoreo y reacción.
6. Fotocopias de hojas de servicio (fs. 13 a 15, 19 a 21), mediante las cuales se acreditan los reclamos por mal servicio realizados por el señor \_\_\_\_\_ a la sociedad COSASE, S.A. de C.V., en los cuales se puede observar que se realizaron revisiones del

sistema de alarma en varias ocasiones, por diversos problemas suscitados en la prestación del servicio contratado.

7. Fotocopias de reportes de reacción de alarmas, de fechas 03/07/2017, 15/10/2017 y otra con fecha incompleta (fs. 16 y 17).
8. Fotocopia de recibo de ingreso número 26692, de fecha 27/06/2017 (fs. 22), con el cual se comprueba el pago realizado por el señor \_\_\_\_\_ en concepto de instalación de alarma, por la cantidad de \$166.68.
9. Fotocopia de carta de fecha 09/02/2019, suscrita por el señor \_\_\_\_\_, dirigida a la sociedad COSASE, S.A. de C.V. (fs. 23), mediante la cual solicita la cancelación inmediata del contrato suscrito, en virtud de nunca haber recibido los servicios de monitoreo, habiendo realizado repetidas llamadas para que los técnicos revisaran el problema sin que ninguno de ellos lo pudiera resolver; además, señala que surgió un inconveniente delincidencial y la alarma no funcionó.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por ambas partes dentro del procedimiento, se determina, efectivamente, que el consumidor firmó un contrato de servicio de monitoreo de sistema de alarma con asistencia de patrullas COSASE y arrendamiento de equipo de telefonía, en fecha 26/06/2017 (fs. 3), por la cantidad de \$542.40, para la prestación del servicio de monitoreo de sistema de alarma en la dirección consignada en el referido contrato; por un plazo de 24 meses.

Sin embargo, en su denuncia el consumidor manifiesta que nunca recibió los servicios de monitoreo. En reiteradas ocasiones hizo llamadas a sus técnicos para que le resolvieran el problema, llegaban se lo revisaban, funcionaba por horas, luego le volvía a fallar, cada uno de los técnicos le daba diferentes versiones y la falla continuó, pagó cuatro meses pero el servicio no era óptimo, le surgió un inconveniente delincidencial y la alarma no le funcionó, por esa razón decidió no seguir cancelando un servicio que no recibía, por lo que considera que el proveedor incumplió con el contrato.

Por su parte, la proveedora mediante su apoderado expuso que efectivamente el consumidor en fecha 26/05/2017, suscribió un contrato de Monitoreo de Sistema de Alarmas con Asistencia de Patrullas de COSASE y arrendamiento de equipo telefónico, por un plazo de 24 meses; que dentro de dicho plazo nunca se tuvo un reporte de un evento delincidencial por parte del

consumidor denunciante, y que la Central de Monitoreo siguió mandando señales en los equipos respectivos por lo que el servicio tenía una continuidad eficaz, eficiente y de buen funcionamiento, por lo que no es cierto todo lo argumentado por dicho consumidor.

Que lo que en realidad se observa en los pasajes del presente proceso sancionador, es que el consumidor quiere dar por terminado de forma unilateral el contrato suscrito con su representada, decisión con la cual su representada nunca ha estado de acuerdo, en razón de que el consumidor el mes de noviembre de dos mil diecisiete, exactamente cuatro meses después de suscribir el contrato, dejó de realizar los pagos efectivos que correspondían a su obligación contractual y luego de haber dejado de pagar los servicios contratados es que ha solicitado dar por terminada su relación contractual con su representada de manera anticipada, con el fin de no pagar lo adeudado y no pagar la penalización respectiva, evadiendo su obligación contractual estipulada.

Que es importante señalar que todas las solicitudes de visitas y asistencias técnicas han sido atendidas por personal técnico capacitado por su representada, así también hace del conocimiento que en los meses de agosto y octubre de 2017, y en el mes de enero de 2018, personal de su representada realizó visitas técnicas, en las cuales verificaron inconvenientes, solventándolos en el mismo momento, las cuales dejaron evidenciado con las pruebas confirmadas por el consumidor denunciante, que el sistema y servicio proporcionado se encontraba en perfecto estado de uso, haciéndole ver al consumidor que debía de solicitar revisión técnica a su proveedor de línea telefónica, donde probablemente se encontraba algún tipo de inconveniente para su satisfacción.

Asimismo, señaló que el contrato firmado entre su representada y el consumidor, establece la forma y las causales con las cuales se podrá dar por terminada la relación contractual, siendo un requisito indispensable para acceder a las pretensiones, que la cuenta no tenga mora en sus pagos y se encuentre al día, así también por mutuo acuerdo entre las partes, pero en el presente caso no se cumplen las dos causales antes manifestadas, más aún cabe mencionar que el consumidor hasta la fecha tiene un saldo en mora, ya que solamente pagó las primeras cuatro cuotas del contrato suscrito, y en el caso de querer dar de baja al contrato en mención por medio de un mecanismo unilateral, deberá pagar la respectiva penalización.

Finalmente, las apoderadas de la proveedora agregaron que con los documentos ofrecidos como prueba documental se comprueba que el sistema de alarma funcionó correctamente, y se

puede observar en las hojas de servicio que si el sistema presentaba activaciones es porque estaba funcionando correctamente, caso contrario la alarma no se habría activado y no habría emitido ningún tipo de señal, por otra parte en las hojas de servicio se observan situaciones que son ajenas a su representada, como lo es el cable cortado y la falla de comunicación del sistema por problemas en la línea telefónica.

Al respecto, cabe señalar que mediante las fotocopias de hojas de servicio (fs. 13 a 15, 19 a 21), se acreditan los reclamos por mal servicio realizados por el señor . a la sociedad COSASE, S.A. de C.V., en los cuales se puede observar que se realizaron revisiones del sistema de alarma en varias ocasiones, por diversos problemas suscitados en la prestación del servicio contratado, entre los cuales podemos observar que en una de las revisiones se encontró que el magnético extra fuerte estaba separado, el cual se acercó y quedó bajo observación; que el sistema a veces se quedaba incomunicado y luego se restablecía, habiéndosele sugerido al cliente que le hiciera un chequeo a la línea telefónica. En otra de las revisiones, se pudo verificar que el sistema de alarma no dejaba armar, habiéndose encontrado que el cable de circuito de la zona estaba cortado, por lo que se realizó la reparación del cable.

Por otra parte, es importante mencionar que en la CLAUSULA 3. CGA) INCUMPLIMIENTO del Anexo 1 del Contrato de servicio de monitoreo de sistema de alarma con asistencia de patrullas COSASE y arrendamiento de equipo de telefonía se establece: *“En caso de incumplimiento de los pagos aquí pactados, la Contratante se compromete a reconocer el anterior documento como título ejecutivo debiendo pagar en consecuencia el TRES POR CIENTO mensual, sobre lo adeudado por mora, durante el tiempo que dure esta y cancelar las cuotas faltantes para completar el correspondiente período o plazo pactado si decide prescindir del servicio antes del plazo convenido, salvo que la cancelación del servicio sea por incumplimiento de las obligaciones contraídas por parte de la Contratista”* (el resaltado es nuestro).

De lo anterior se advierte, primero, que el consumidor realizó varios reclamos por mal servicio a la sociedad COSASE, S.A. de C.V., la cual enviaba a sus técnicos para que revisaran los problemas reportados, acreditándose que existieron varias fallas en el sistema de alarma durante el período de agosto de 2017 a enero de 2018; y segundo, que la penalización por prescindir del servicio antes del plazo convenido en el contrato, tiene excepción en el caso que



la cancelación del servicio sea por incumplimiento de las obligaciones contraídas por parte de la contratista.

En ese sentido, es necesario aclarar que la proveedora no desvirtúa en ningún momento que los problemas en el sistema de alarma instalado para prestar los servicios contratados, no hayan sido de su responsabilidad, ya que sus argumentos son meros dichos en lo relativo a que los problemas pudieron probablemente ser a causa de la línea telefónica del consumidor, y en lo relativo a que el problema del cable de paso de circuito de la zona que se encontró cortado sea una situación ajena a la proveedora; en consecuencia, la proveedora no ha comprobado mediante prueba fehaciente que tales fallas hayan sido ajenas a su responsabilidad; razón por la cual, se evidencia que el sistema de alarma instalado para la prestación del servicio de monitoreo no estuvo en buenas condiciones de operación y funcionamiento durante todo el tiempo que fue prestado el servicio.

Por tanto, no se ha logrado desvirtuar los hechos que se le atribuyen, los cuales son constitutivos de la infracción contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC. Por consiguiente, este Tribunal concluye que la proveedora COSASE, S.A. DE C.V., cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*.

**B.** Ahora bien, el principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, 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 que 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 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.

Por lo anterior, se determina que la conducta de la proveedora, comprobada en el presente procedimiento, se adecúa al ilícito administrativo establecido en el artículo 43 letra e) de la LPC. Por consiguiente, es procedente sancionar a la denunciada por “no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”.

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

Como se expuso en los acápites precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por parte de la proveedora COSASE, S.A. de C.V.; y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 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: 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 –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 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 documentación presentada por la proveedora, consistente en: copias de formularios de declaración y pago del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios del período comprendido desde el mes de mayo de 2017 hasta el mes de junio de 2020 —fs. 69 al 134—; copias de formularios de declaración del Impuesto sobre la Renta y Contribución Especial correspondientes a los ejercicios fiscales 2017, 2018 y 2019 — fs. 135 a 143—; copias de balances generales al 31 de diciembre de 2017, al 31 de diciembre de 2018, y al 31 de diciembre 2019 –fs. 144, 146 y 148-; estados de resultados de los años 2017, 2018 y 2019 -fs. 145, 147 y 149-; de los cuales se puede colegir que el total de ingresos durante el año 2017 fueron de \$21,501,924.91 dólares de los Estados Unidos de América, que equivalen aproximadamente a 70,690 salarios mínimos mensuales en la industria. Asimismo, es

importante destacar que tales ingresos corresponden al año en que ocurrieron los hechos denunciados.

En hilo de lo anterior, este Tribunal concluye que según los parámetros del artículo 3 de la Ley Mype, la proveedora denunciada efectivamente obtuvo ingresos los cuales superan a los de una micro y pequeña empresa.

Cabe mencionar, que este Tribunal ha tenido acceso además a información de carácter público del Ministerio de Hacienda, Dirección General de Impuestos Internos, en la que la proveedora denunciada se encuentra clasificada como **gran contribuyente**, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa así será considerada.

Cabe mencionar también, que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento 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).

***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 de la proveedora, pues al ser una empresa dedicada a la prestación de servicios de monitoreo de alarma con asistencia de patrullas propias, debió haber hecho todo lo posible para garantizar la prestación de los servicios contratados por el consumidor sin interrupciones y sin problemas reiterados.

Por lo que, se configura plenamente una conducta negligente por parte de COSASE, S.A. DE C.V., por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que posee como proveedora de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de

cumplir con la prestación de los servicios en los términos y condiciones pactados con el consumidor.

***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 infracción de la proveedora COSASE, S.A. de C.V., es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora no cumplió con sus obligaciones contractuales pactadas en el contrato de servicio de monitoreo de sistema de alarma con asistencia de patrullas propias del proveedor y arrendamiento de equipos telefónicos de fs. 3.

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

La conducta infractora de la proveedora, ocasionó un perjuicio económico al consumidor, en razón de que este erogó cantidades de dinero por los servicios contratados que a la fecha en que interpuso su denuncia (18/03/2019) ascendían a \$234.48 dólares. Además, lo anterior supuso no sólo la disminución en el patrimonio del consumidor que pudo utilizar para otros propósitos dicha suma de dinero, sino también perdió la posibilidad de eventuales beneficios económicos derivados de la referida suma.

Por otra parte, la infractora al obtener el pago efectuado acrecentó su patrimonio y adquirió las ventajas del dinero pagado en concepto del precio del contrato, en perjuicio del consumidor pues el servicio no fue prestado en los términos contratados.

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

Mediante la imposición de la multa, este Tribunal pretende causar un efecto disuasivo<sup>1</sup> en la infractora COSASE, S.A. de C.V, quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosa que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de la misma.

<sup>1</sup>“(…) 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.

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

Tal como se expuso en el apartado VII de esta resolución, la proveedora COSASE, S.A. de C.V., cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados; 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 perjuicio económico que la infractora ocasionó al consumidor por la conducta cometida, 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 al consumidor.

Por consiguiente y en atención a los criterios para la determinación de la multa – ampliamente desarrollados en el apartado anterior–, este Tribunal impone a COSASE, S.A. de C.V., **CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS DÓLARES CON SETENTA Y DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,866.72)** en concepto de multa, equivalentes a 16 meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción *grave* regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados al consumidor, señor

según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 8% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

## X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor en su denuncia solicitó que *“el proveedor le dé por terminado el contrato sin ningún pago de penalidad. Todo de conformidad a los artículos 4 literal e), 24 y 43 e) de la Ley de Protección al Consumidor”*, 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 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

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

consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letras b), e) e i) de la LPC la titularidad de los derechos a ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados, a adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente, y a reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, les corresponde al consumidor como derechos irrenunciables de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en que el proveedor le dé por terminado el contrato sin ningún pago de penalidad.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora COSASE, S.A. de C.V., que de por terminado el contrato de servicio de monitoreo de sistema de alarma con asistencia de patrullas propias del proveedor y arrendamiento de equipos telefónicos, suscrito por el referido consumidor, sin ninguna penalidad.

## 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; 24, 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 144 y siguientes de la LPC; 218 y 314 ordinal 1° del CPCM; y 17 número 5, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* a la proveedora COSASE, S.A. de C.V., con la cantidad de **CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS DÓLARES CON SETENTA Y DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,866.72), equivalentes a 16 meses de salario mínimo urbano en la industria** —D. E. N° 6 del 21/diciembre/2017, publicado en el D.O. N°240, T417 del 22/diciembre/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados al consumidor, señor \_\_\_\_\_, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- b) *Ordénese* a la proveedora COSASE, S.A. de C.V. que de por terminado el contrato de servicio de monitoreo de sistema de alarma con asistencia de patrullas propias del



proveedor y arrendamiento de equipos telefónicos, suscrito por el referido consumidor, sin ninguna penalidad.

c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución al señor para las acciones legales que estime convenientes.

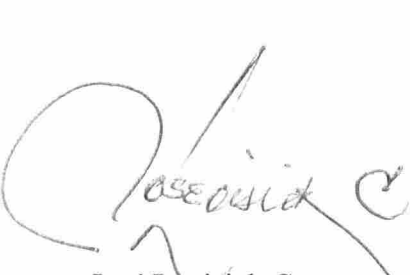
d) *Notifíquese*.

**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 de la Defensoría del Consumidor, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

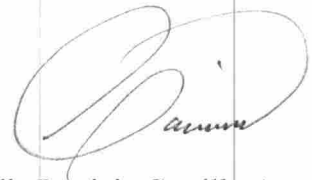
Autoridad Competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del consumidor.



José Leoisick Castro  
Presidente



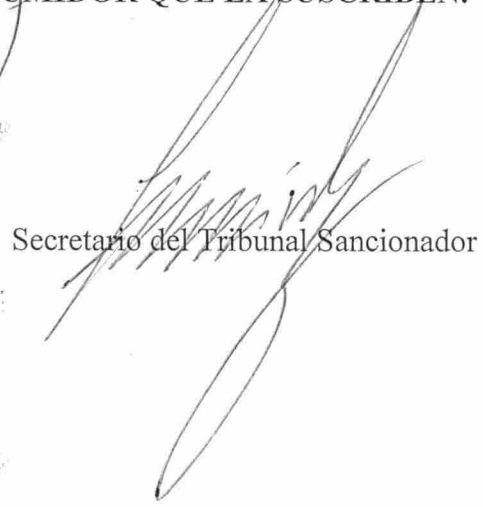
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segunda vocal

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

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador