

"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

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 06/01/2022 Hora: 13:01 Lugar: San Salvador	Referencia: 1690-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante			
Proveedora denunciada	Ferrocentro, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>La denunciante manifestó que <i>“en fecha 22-06-2019 llego con el proveedor con la intención de comprar una mesita de noche, pago la cantidad de \$60.00 valor total según le informaron, pero el recibo dice comprobante de anticipo, consumidora ha llamado en varias ocasiones reclamando la entrega del producto, a la fecha no le resuelven, ella quiere devolución del dinero pagado.”</i></p>			
<p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias – en adelante- de la Defensoría del Consumidor, llegando a un acuerdo según consta en folios 18, donde la proveedora haría entrega de la mesa de noche objeto de reclamo el día viernes 06/09/2019 en la dirección proporcionada por la consumidora; sin embargo, consta en folios 19, un correo electrónico de fecha 09/09/2019, emitido por la consumidora hacia la técnico encargada del caso en el CSC, donde le hace saber el incumplimiento del acuerdo citado anteriormente, razón por la cual solicita que el caso sea remitido al Tribunal Sancionador.</p>			
<p>En la contestación de dicho correo electrónico por parte de la técnica encargada, pone en conocimiento de la consumidora que, la proveedora tuvo percances para hacer efectiva la entrega, dado que el motorista responsable de la entrega, tuvo problemas para ubicar la casa, llamaron al número proporcionado por la consumidora sin poder comunicarse. Por la razón anterior y según a fs. 22, el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 52 de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las ocho horas con siete minutos del día 07/04/2021 (fs. 23 a 24).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>La consumidora solicita <i>“que el proveedor le devuelva lo pagado por la mesita \$60.00 en razón de no habérsela entregado a la fecha. Artículos 43 literal e) y 4 literal e) Ley de Protección al Consumidor y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos.”</i></p>			

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”; en relación al artículo 24 de la LPC: “*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda*”; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 46 de dicho cuerpo normativo.

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

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora. Dichas actuaciones se detallan a continuación:

En resolución de fs. 23 a 24, se le confirió el término de diez días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada en fecha 08/04/2021.

Posteriormente, el día 09/04/2021, se recibió escrito firmado y presentado por la consumidora _____ a, quien señala dirección de domicilio y correo electrónico para efectos de recibir y oír notificaciones.

Así también, el día 19/04/2021, se recibió escrito firmado y presentado por la licenciada _____ quien actúa en calidad de apoderada general judicial de la sociedad Ferrocentro, S.A. de C.V. –fs. 28 a 29-, y agrega documentación de folios 30 a 35.

En el mencionado escrito, contesta audiencia conferida en sentido negativo y en síntesis manifiesta que en las instalaciones de la Defensoría del Consumidor se llevó a cabo un acuerdo con la consumidora em el sentido de hacerle la entrega del mueble el día 06/09/2019 en la residencia de

la consumidora entre la 11:00 am y 12:00 m. que ese mismo día el motorista, empleado de su mandante procedió a hacer la entrega de la mesa en el lugar indicado por la consumidora, no obstante, no encontró la dirección que constaba en la audiencia de conciliación, intentando llamar en reiteradas ocasiones al número fijo de la consumidora sin tener éxito. Debido a lo expuesto les fue imposible la entrega de la mesa de noche en las condiciones acordadas. Así también arguye que el contador general de su representada, envió un correo electrónico a la técnica encargada del caso en el CSC manifestándole que le fue imposible al motorista cumplir con lo acordado ya que no se encontró la dirección de la consumidora.

Asimismo, en resolución de fs. 36 se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de ocho días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, dentro del cual ambos sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM), en la cual se le corrió traslado a la consumidora para que se pronunciara ante esta sede, sobre lo expuesto por la apoderada de Ferrocentro, S.A. de C.V., en el sentido de ofrecer una solución al conflicto.

Por otro lado, el día 15/12/2021 se recibió escrito firmado y presentado por la señora (fs. 45) en el cual contesta traslado contenido en la citada resolución, manifestando que acepta la oferta de la proveedora en el sentido de entregarle la mesa objeto de reclamo, consignando como fecha de entrega para el día veintisiete de diciembre del año dos mil veintiuno, con hora de entrega a partir de las 10:00 am hasta las 12:00 am.

Así también, el día 17/12/2021, se recibió escrito firmado y presentado por la apoderada de la proveedora denunciada (fs. 46), manifestando que en la resolución por medio de la cual se declara inadmisibile la declaración testimonial ofrecida, no se ha realizado argumentación del porque dicha prueba ofrecida no cumple con los normas generales sobre la misma, estando la resolución viciada por falta de requisitos del acto administrativo, conllevando su mandante a una indefensión, ya que no se puede controvertir la decisión citada por no conocer los motivos por lo que este Tribunal ha considerado para rechazar la prueba. Así también solicita una aclaración en el sentido de que, si en el presente proceso corresponde a su mandante Ferrocentro, S.A. de C.V. o a Grupo Inversiones, S.A. de C.V., ya que el romano III de la resolución a folios 36, se cita otra proveedora.

Finalmente, el día 03/01/2022 se recibió escrito firmado y presentado por la consumidora , quien manifiesta que esperó al empleado de la proveedora denunciada, el día y hora fijada para la entrega de la mesa que fue consignado en folios 47, pero que éste no se

presentó, para lo cual anexa fotocopia simple del control de ingreso y salida de visitantes

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados.

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que, en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por la consumidora consistente en:

- a) Fotocopia de comprobante de anticipo emitido por Ferrocetro a nombre de _____, de fecha 22/06/2019, por el monto de \$60.00. (fs. 3).
- b) Fotocopia de acta de resultado de conciliación entre la proveedora y la consumidora. (fs. 33).
- c) Fotocopia de factura # 09267 emitida por Ferrocetro a nombre de _____ con el monto de \$60.00, sellado y firmado de cancelado, sucursal Santa Ana. (fs. 34).
- d) Impresión de correo electrónico de fecha 17/09/2019, emitido por el señor _____ dirigido a la técnica encargada del caso en el CSC. (fs. 35).
- e) Fotocopia de control de ingreso y salida visitantes Residencial Palomo. (fs. 48 a 49).

Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por la consumidora en su denuncia (fs. 1), se determina efectivamente que la denunciante adquirió con la proveedora en fecha 23/06/2019, la compra de una mesa de noche en Ferrocetro sucursal de Santa Ana.

Que dicho artículo no fue entregado al momento de la compra, sino que de manera posterior le harían entrega de la misma no especificando fecha. Así también, al transcurrir el tiempo y ante la falta de entrega del bien comprado, la consumidora en fecha 03/07/2019 interpuso denuncia en el Centro de Solución de Controversias, manifestando que en fecha 22/06/2019 hizo la compra y que a la fecha de la denuncia no le habían entregado el bien ni había obtenido alguna respuesta favorable. Por lo anterior, se siguió el proceso de solución de controversias, constando en folios 18, un acuerdo entre las partes para la entrega de la mesa de noche, el día 06/09/2019 en el lapso de las 11:00am a 12:00pm en la dirección domiciliar brindada por la consumidora.

Asimismo, ha quedado establecido en folios 19, que la consumidora envió un correo electrónico a la técnica encargada del caso el día 09/09/2019, manifestándole que la proveedora no cumplió con lo acordado, por lo anterior no desea coordinar nuevamente la entrega y solicita la devolución de lo pagado por el artículo. También en esa misma fecha, la proveedora envió un correo electrónico a la técnica encargada del caso, haciéndole del conocimiento que la entrega no se pudo cumplir ya que, el motorista empleado de la denunciada, no pudo ubicar la dirección domiciliar brindada por la consumidora; incluso que llamó al teléfono fijo de la misma sin tener éxito. La fecha de la entrega programada también consta al reverso de la factura en folios 34 con el sello y firma de “despachado en bodega”.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. Previo a emitir la decisión final correspondiente, resulta necesario que en atención a lo anterior y al tenor de lo dispuesto en los artículos 216 inciso 2º y 416 del Código Procesal Civil y Mercantil que establecen; *“la motivación será completa y debe tener en cuenta, todos y cada uno de los elementos facticos y jurídicos del proceso, considerados individualmente y en conjunto con apego a las reglas de la sana critica”*; y *“El juez o tribunal deberá valorar la prueba en su conjunto conforme a las reglas de la sana critica. No obstante, lo anterior, en la prueba documental se estará a lo dispuesto sobre el valor tasado”*. Por lo anterior, la prueba documental será valorada y analizada en consonancia con la prueba tasada y la sana critica.

B. De acuerdo con la valoración de la prueba, ha quedado establecido según los documentos que constan en el presente proceso sancionatorio y lo dicho por la proveedora denunciada, que ésta no se comunicó ni hizo el intento, ni brindó fecha de entrega de la mesa de noche antes de la etapa

del proceso de conciliación que se celebró en las Oficinas de la Defensoría del Consumidor, estando ésta obligada a la entrega del bien, aunque la compra haya tenido el carácter de diferida.

Por lo anterior, la proveedora denunciada no puede excluirse de sus responsabilidades, lo que denota también una negligencia grave por parte de la misma, al estar dedicada a la venta de bienes y la logística que conlleva la compra de ellos respecto de las entregas.

Ahora bien, en la lógica de la consumidora, espera que al comprar un producto – en este caso en concreto una mesa de noche-, la misma espera la entrega del bien sin ningún tipo de percance; y ante sus solicitudes y reclamos por la no entrega de la mesa de noche y ponerlo en conocimiento de la proveedora, que ésta ofrezca soluciones viables a la consumidora, que en este caso ha pagado la totalidad del producto por la cantidad de \$60.00 dólares de los Estados Unidos.

Por otro lado, aunque la proveedora haya intentado cumplir el acuerdo que consta en folios 18 y no poder haberlo concretado debido a que el empleado de la misma no encontró la dirección, dicha acción no la separa de su obligación de entregar el bien desde el momento de la cancelación del mismo.

Es así que, con la prueba documental, este Tribunal tiene certeza que la proveedora denunciada no entregó la mesa de noche pagada en su totalidad por la consumidora, estando la primera obligada a cumplir con la entrega

Asimismo, este ente colegiado advierte que no existe prueba documental que respalde el cumplimiento de dicha obligación de la proveedora y que acredite que efectivamente se entregó el bien en etapa previa al acuerdo establecido en folios 18.

Por otro lado, en cuanto al ofrecimiento de la prueba testimonial por parte de la apoderada de la proveedora denunciada, ésta se declaró que no tiene pertinencia ni es idónea porque lo que se pretende probar es que se trató de hacer la entrega del bien en tiempo *posterior* a lo denunciado por la consumidora, es decir, que la atribución de la infracción de *no entregar los bienes en los términos contratados*, ya se había consumado de manera *previa* al proceso de conciliación celebrado en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor.

En este punto, es necesario hacer hincapié en que la compraventa del bien se realizó en el mes de junio de 2019 y que fue hasta el mes de septiembre de 2019 que el bien se despachó de bodega, según consta en factura agregada a folios 34.

Al respecto, debe señalarse que tradicionalmente, las reglas de la carga de la prueba se consideraban estáticas, sin percatarse de las circunstancias particulares de cada caso concreto.

Según el autor Juan Carlos Díaz Restrepo, la carga dinámica de la prueba es considerada como “una regla de juicio en materia probatoria, que consiste en asignar el gravamen de probar a la parte que se encuentre en mejores condiciones para hacerlo”.

Según el autor citado anteriormente, están en mejor posición para probar: i) en virtud de su cercanía con el material probatorio; ii) por tener en su poder el objeto de prueba; iii) por circunstancias técnicas especiales; iv) por haber intervenido directamente en los hechos que dieron lugar al litigio; v) por el estado de indefensión o de incapacidad en la cual se encuentre la contraparte; entre otras circunstancias similares.

Por tanto, se destacan las siguientes características de las cargas probatorias dinámicas: a) Configuran una especie dentro del género desplazamiento de las cargas probatorias. b) Reconocen la vigencia de las normas generales clásicas sobre distribución del *onus probandi* como “principio general” y corresponde acudir a ellas de manera excepcional frente a la situación en que la aplicación de aquellas normas legales (típicas o rígidas) sobre la distribución de la carga de la prueba, arroja consecuencias manifiestamente disvaliosas. c) En el caso excepcional en que se estime su aplicación, importan un desplazamiento del *onus probandi* conforme a las especiales circunstancias del caso. d) El elenco de las mismas es amplio y variado, siendo la más difundida y usada aquella consistente en hacer recaer el *onus probandi* sobre la parte que está en mejores condiciones profesionales, técnicas o fácticas para producir la prueba respectiva. e) Modernamente, justifican la adjudicación dinámica aludida, la mayor facilidad probatoria y la disponibilidad de los medios probatorios en que se encuentre la parte a la que originariamente no le correspondía la carga subjetiva de la prueba. f) Esta teoría ha encontrado aplicación en diversas ramas del derecho.

Desde el año dos mil nueve, la Sala de lo Constitucional en la resolución de un proceso de amparo, respecto al supuesto de “la carga de la prueba le corresponde al actor” sostuvo que tal afirmación no puede, en absoluto, aplicarse de forma igual en todos los procesos constitucionales, es decir, prescindiendo de la naturaleza del acto u omisión reclamada [...] se invierte la carga de la prueba cuando la actuación impugnada se trata no de una acción sino de una omisión”.

Y así como se ha estipulado doctrinariamente, de igual manera la Sala refirió que “las reglas de la carga de la prueba sirven al juzgador para que en el momento de pronunciar sentencia y ante una afirmación de hecho no comprobada, decida cuál de las partes del proceso ha de sufrir las consecuencias de la falta de prueba”.

Las cargas probatorias dinámicas, con independencia de cómo se les titule: -cargas probatorias dinámicas, principio de solidaridad probatoria, principio de facilidad de la prueba o principio de

colaboración probatoria- suponen un complemento a las reglas de distribución de la carga de la prueba que atienden a la clase de hechos que se afirman como existentes.

Estas reglas complementarias vendrían a sostener que la carga de la prueba debe desplazarse hacia aquella posición procesal que se encuentra en mejores condiciones profesionales, técnicas o fácticas, para producir la prueba respectiva.

En determinados casos es necesario invertir la carga de la prueba, a fin de mitigar el rigor que supondría aplicar a ultranza las reglas de las cargas probatorias tradicionales.

Al respecto, la Sala de lo Contencioso Administrativo en sentencia de fecha 13/12/2019 de Ref. . . . se pronunció en el sentido de acotar que *“corresponde a la Administración, en un procedimiento sancionador, la carga de acreditar los hechos constitutivos de la infracción y responsabilidad del presunto infractor, no pudiendo imponer sanción alguna si no existe una actividad probatoria de cargo que destruya la presunción de inocencia del imputado”*.

“No obstante, no se debe entender vulnerado dicho principio (carga de la prueba) cuando se traslada la verificación de los hechos al administrado en razón del ejercicio de su derecho de defensa, pudiendo aportar la prueba de descargo con la que refute y desvirtúe los argumentos planteados por la Administración, garantizándose, con ello, su actividad probatoria en el desarrollo de una investigación”.

C. En ese sentido, tal como se analizó en el romano VI letra B de la presente resolución, se advierte, que, en el presente caso, la proveedora se encontraba en mejores condiciones profesionales, técnicas y fácticas para producir la prueba respectiva que acreditara la entrega del bien adquirido por la consumidora, en virtud de la mayor facilidad probatoria y la disponibilidad de los medios probatorios con los que cuenta por su cercanía con estos. Aunado a lo anterior, la proveedora denunciada además no ha podido acreditar que una vez teniendo conocimiento del reclamo y solicitudes interpuestas por la denunciante para la entrega de la mesa de noche, la proveedora haya puesto a disposición de la consumidora o que se le ofreciera alternativas para satisfacer la pretensión de la misma.

En cuanto al grado de intencionalidad en la actuación de la proveedora denunciada, se advierte de los hechos probados, que ésta actuó con negligencia, debido a que la consumidora hizo del conocimiento de la proveedora denunciada sus reclamos y solicitudes para la entrega del bien comprado y pagado en su totalidad, que, al no brindarle ninguna solución a la problemática, decidió interponer la denuncia ante la Defensoría del Consumidor.

Con lo anterior, este Tribunal concluye que la proveedora no entregó el bien en los términos contratados por la consumidora, incumpliendo con dicha conducta lo regulado en el artículo 24 de la LPC y constituyendo la infracción atribuida de acuerdo a lo establecido en el artículo 43 letra e) de la misma normativa.

Como punto final, la apoderada de la proveedora hace una observación en el sentido de aclarar el nombre de la proveedora en el proceso, ya que de manera errónea se consignó en el romano III de la resolución de folios 36 y 37, a Grupo Inversiones, S.A de C.V.

Por lo anteriormente expuesto, y de conformidad a la potestad que está concedida a este Tribunal, en base al artículo 122 de la Ley de Procedimientos administrativos que establece: “*En cualquier momento, la Administración podrá, de oficio o a solicitud del interesado, rectificar los errores materiales, los de hecho y los aritméticos. Esta resolución deberá ser comunicada a cuantos puedan tener un interés legítimo en el acto*”, es procedente rectificar el nombre de la proveedora, siendo lo correcto: Ferrocentro, S.A. de C.V.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Habiéndose comprobado fehacientemente que la proveedora cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, es procedente la imposición de la sanción prevista en el art. 46 de la LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

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

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

a. *Tamaño de la empresa.*

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora denunciada 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 (folios 9-10). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora 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

(art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

Ahora bien, este Tribunal ha tenido acceso a la información pública denominada “*Base de datos de los grandes y medios contribuyentes*” del Ministerio de Hacienda, actualizada al ocho de junio de dos mil veintiuno, en la cual consta que la proveedora se encuentra clasificada como *mediana contribuyente*, por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como tal, es decir como una *mediana empresa*.

b. Impacto en el derecho del consumidor.

En el presente caso, con la infracción grave derivada de la omisión de la proveedora, al no entregar la mesa de noche en los términos contratados, se establece que esto le ocasionó un menoscabo económico directo a la consumidora, ya que pagó la cantidad total del producto a cambio de la entrega del mismo, no cumpliendo la proveedora con su obligación, pues ha quedado establecido que la denunciada no entregó el producto y posteriormente ante las solicitudes por parte de la consumidora en la entrega del bien o la devolución del dinero pagado y ante la falta de soluciones a dichos percances, la consumidora interpuso la denuncia en las Oficinas de la Defensoría del Consumidor.

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

El cometimiento de la infracción de la proveedora, ocasionó un perjuicio de naturaleza patrimonial a la consumidora, cuya afectación se cuantifica con la cantidad de \$60.00 dólares de los Estados Unidos de América que pagó en concepto del bien en referencia.

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

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

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

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en el apartado VII.C de esta sentencia, la proveedora cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, al incumplir con la prestación del servicio contratado.

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).

Ahora bien, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le sea requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la Ley de Procedimientos Administrativos – LPA-).

Por consiguiente, y en virtud del impacto en el derecho de la consumidora, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la misma (\$60.00) y el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora, este Tribunal impone a Ferrocentro, S.A. de C.V. por el cometimiento de la infracción estipulada en el art. 43 letra e) de la LPC, *por no entregar los bienes en los términos contratados*, en relación con el artículo 24 de la misma ley, una multa de **TRESCIENTOS CUATRO DÓLARES CON DIECISIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$304.17)**, equivalentes a un salario mínimo mensual urbano en la industria; multa que representa el 0.5% dentro del margen 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

La consumidora solicitó en su denuncia la *devolución del dinero pagado a la proveedora*, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) c) *Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales,*

colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)”.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia —SC—, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia , 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 , afirma que, “*reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos.*” Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

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

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

C. Conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en: *la devolución de lo pagado por el servicio no prestado.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera

procedente ordenar a la proveedora **Ferrocentro, S.A. de C.V.**, la devolución de lo pagado por la consumidora (), en concepto del pago por una mesa de noche, por haber incumplido en la entrega del bien en los términos contratados- \$60.00 dólares de los Estados Unidos de América-.

XI. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 216 inciso 2º y 416 del Código Procesal Civil y Mercantil y 17 número 5 y 122 de la Ley de Procedimientos Administrativos, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* a Ferrocentro, S.A. de C.V., con la cantidad de **TRESCIENTOS CUATRO DÓLARES CON DIECISIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$304.17)**, equivalentes a un salario mínimo mensual urbano en la industria (según Decreto Ejecutivo N° 6 del 21/12/2017, D.O. No.240, Tomo 417 del 22/12/2017), por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados, respecto de los hechos denunciados por la señora ()
- b) *Ordénese* a la proveedora Ferrocentro, S.A. de C.V., la devolución de lo pagado por la consumidora, la cantidad de \$60.00 de los Estados Unidos de América en concepto del pago realizado por la mesa de noche no entregada.
- c) *Rectifíquese* la resolución de las diez horas con quince minutos del día 06/12/2021, en el sentido de haber consignado el nombre de la proveedora como “Grupo Inversiones, S.A. de C.V.”, siendo lo correcto “Ferrocentro, S.A. de C.V.”, por lo que se entenderá que es la proveedora legitimada.
- d) La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.
- e) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la señora () para las acciones legales que estimen conveniente.

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 Leosick Castro
Presidente



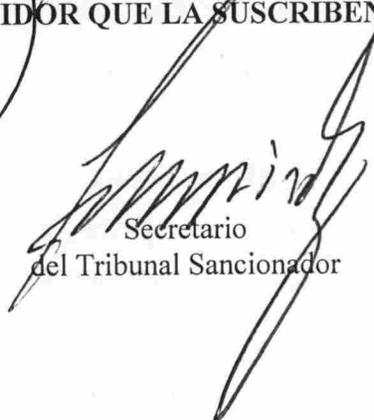
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segunda vocal

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

Ah/MIP



Secretario
del Tribunal Sancionador