

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 10/02/2022 Hora: 11:12 Lugar: San Salvador.	Referencia: 2106-2018
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedor denunciado:	Edwin Ernesto Lima Reyes		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>La denunciante manifiesta que "(...) <i>contrató los servicios del proveedor para la elaboración de muebles de cocina y closets, el día 18 de marzo de 2018, pagando la cantidad de USD\$500.00 dólares, como adelanto del cincuenta por ciento del trabajo, comprometiéndose el proveedor a elaborarlos en madera de laurel, tiempo de entrega veinte días hábiles, los precios incluyen: instalación y transporte, extractor de humo y lavatrastos. Es el caso que a la fecha solo le ha elaborado la alacena de la parte de arriba, y no la ha diseñado como habían contratado, posteriormente la consumidora le hace entrega al proveedor la cantidad USD\$100.00 dólares en concepto de elaboración de cama de niño, en reiteradas ocasiones le ha dicho que va a llegar a ponerle los muebles y solo la tiene con evasivas, la consumidora considera que el proveedor le ha incumplido con el contrato. Vista la naturaleza de la reclamación ya expuesta, procedió la consumidora a interponer gestión ante la Defensoría, con número de referencia 4-0100-01-18-2854, se comunicaron con la parte proveedora EDWIN ERNESTO LIMA REYES vía correo electrónico y al [redacted] quien una vez enterado del motivo de la reclamación se comprometió a instalar el extractor y retirando unas piezas de los closets el 31 de agosto de 2018, y reintegrar a la consumidora la cantidad de \$400.00 el día 04 de septiembre de 2018 en oficinas de la Defensoría del Consumidor ubicada frente a El Salvador del Mundo, San Salvador, sin embargo no sucedió... (sic)</i>".</p> <p>En fecha 22/10/2018, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó al denunciado, 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. 12 al 14—. Posteriormente, en fecha 31/10/2018 —fs. 17—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando al proveedor en fecha 06/11/2018 (fs. 19) de la audiencia de conciliación programada para el día 09/11/2018. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 22), se hizo constar que las misma fue suspendida debido a la incomparecencia del proveedor; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciendo la sesión para el día 19/11/2018, notificando al proveedor en fecha 13/11/2018</p>			



(fs. 26); sin embargo, la misma fue suspendida debido a la incomparecencia del proveedor, tal como consta en el acta de resultado de conciliación de fs. 32.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 inc. 2° 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, recibándose en este Tribunal en fecha 29/11/2018.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó en el CSC que el proveedor: “(...) *le entregue los \$400 dólares, más la instalación del extractor y el retiro de los utensilios de trabajo que ha dejado en el lugar de instalación, todo esto fue prometido por el proveedor de conformidad al acuerdo alcanzado en el acta de gestión del caso número 4-0100-01-18-2854 el cual fue incumplido, de conformidad a los artículos 4 literal e) y 43 literal e) (sic)*”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en la resolución de inicio (fs. 35-36), se le imputa al proveedor denunciado 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*”, el resaltado es nuestro.

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 DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

I. Mediante escrito de fs. 40-41 el proveedor denunciado, en síntesis, expresó lo siguiente:

a) Que efectivamente, en marzo de 2018, se le contrató para elaborar un mueble de cocina cuyo valor asciende a la cantidad de \$500.00 y dos clósets a un precio de \$250.00 cada uno, dichos muebles elaborados en madera.

b) Que tuvo atraso en la entrega de los productos; pero, que en compensación se le ofreció a la consumidora un juego de dormitorio consistente en una cabecera, dos mesas de noche y una base para colchón de dos metros de ancho. Todo ello, elaborado en madera con un valor de \$300.00.

c) Que el 30/06/2018 recibió la cantidad de \$100 en concepto de abono al trabajo realizado.

d) Que el total recibido a junio de 2018 es la cantidad de \$600.00.

e) Que de lo contratado únicamente fue entregado completamente el mueble de cocina, y en lo que respecta a la compensación ofrecida, fue entregado el mueble de dormitorio.

En razón de lo anterior, concluye, que se le entregó un total de \$600.00 y que el hecho que la denunciante esté solicitando \$400.00 le parece que está tratando de aprovecharse de la situación. Asimismo, menciona que los precios ofertados están, incluso, están por debajo de los precios de mercado.

2. Ahora bien, de lo expuesto por el denunciado advierte este Tribunal que el mismo ha aceptado los hechos esbozados por la denunciante, es decir, no hay una contradicción sobre el cuadro fáctico planteado en la denuncia; sino más bien, se evidencia una inconformidad respecto de la alternativa de solución planteada por la consumidora.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada uno 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. Además, en su contestación de denuncia, el proveedor confirmó lo expuesto por la consumidora en su 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) Copia simple de recibo número 0219, de fecha 18/03/2018, por la cantidad de \$500.00, a nombre de la señora . en concepto de mueble de cocina y clósets (fs. 6).

b) Copia simple de constancia de recibo de anticipo de fecha 30/06/2018, por la cantidad de \$100.00, la cual fue aceptada por el señor Edwin Ernesto Lima Reyes (fs. 5).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

I. En el presente caso la infracción denunciada por la consumidora 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 la consumidora referida y el proveedor Edwin Ernesto Lima Reyes, por medio de copia simple de constancia de recibo de anticipo de fecha 30/06/2018 (fs. 5) por \$100.00, y copia simple de recibo número 0219 (fs. 6), que ampara la contratación en cuanto a la elaboración de un mueble para cocina y unos clósets.

b) **Los pagos efectuados por la consumidora.** De la documentación mencionada en el párrafo anterior, también se hace constar que el proveedor ha recibido en total una cantidad de \$600.00, la cual fue sufragada por la denunciante.

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

(i) Que contrató con el proveedor la elaboración de mueble de cocina que incluye: instalación, transporte, extractor de humo y lavatrastos, cuya fecha de entrega sería en veinte días hábiles. Al respecto, este Tribunal al analizar la prueba que consta en expediente, advierte que en la factura no se detallan las características específicas del mueble de cocina, tampoco la consumidora incorporó documentación que permita a este ente colegiado discernir las mismas; en otras palabras, no es posible determinar si el mueble fue elaborado o no bajo las condiciones pactadas, pues el proveedor afirma que sí, e incorpora fotografías del mueble; sin embargo, existe el desconocimiento si éste se ajusta a lo acordado; por lo que, sobre este punto, no hay certeza del incumplimiento reclamado.

Ahora, en cuanto a la fecha de entrega, según lo esbozado por el mismo proveedor, dicho incumplimiento sí se dio, por lo que éste sí se tiene por acreditado.

(ii) Por otra parte, la consumidora sufragó, en concepto de anticipo, un total de \$600.00 para la elaboración de mueble de cocina y clósets. Sobre este punto, conviene hacer hincapié en lo expresado por el proveedor, pues la elaboración del mueble de cocina está valuado por la cantidad de \$500.00, y según expresó el proveedor en su escrito, él daría en compensación¹ —sin ningún costo—, un juego de dormitorio consistente en una cabecera, dos mesas de noche y una base para colchón de dos metros de ancho; por lo que los \$100.00 se entiende que fueron entregados como anticipo de la elaboración de los clósets, los cuales no fueron entregados, existiendo incumplimiento por parte del proveedor en cuanto a esta obligación.

¹ Dar algo o hacer un beneficio a alguien en resarcimiento del daño, perjuicio o disgusto que se ha causado. Dicha definición puede consultarse en <https://dle.rae.es/compensar?m=form>

En congruencia con lo expuesto, en el caso particular; este Tribunal considera que existe responsabilidad del proveedor por el cometimiento de la infracción que se le imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra 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, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva del proveedor denunciado, este Tribunal considera necesario analizar si el mismo 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 del proveedor, pues éste 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 acápites 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 documentación presentada por el proveedor, consistente en: **a)** estado de resultados integral al 31/12/2020 y al 31/12/2019 (fs. 44 y 45, respectivamente); y **b)** declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del ejercicio fiscal del año 2020 (fs. 46), se tomará en cuenta la renta gravada de la declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2020, la cual asciende a la cantidad de **\$3,629.72**.

Al constatar la información financiera del proveedor –antes relacionada–, con lo establecido en el art. 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que el proveedor Edwin Ernesto Lima Reyes, cuenta con ingresos los cuales se equiparan a los de un **microempresario**, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa será considerado como tal.

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”* el denunciado estaba obligado 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 del proveedor, al no haber dado cumplimiento a su obligación contractual, o en todo caso demostrar fehacientemente la causa que lo 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 del proveedor es directa e individual, pues se acreditó que Edwin Ernesto Lima Reyes 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 lo 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 el proveedor denunciado, efectivamente realizó el cobro de \$600.00 en concepto de anticipo por el trabajo que efectuaría; sin embargo, sólo ejecutó parte de lo convenido (cuyo costo del mueble de cocina asciende a la cantidad de \$500.00), por lo que hubo \$100.00 que estaban designados a la otra parte del trabajo que no se realizó, lo cual ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de la consumidora.

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 disuasivo² en el infractor Edwin Ernesto Lima Reyes, 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 proveedor que se dedica a la elaboración y venta de muebles, se encuentra en la obligación cumplir con los deberes 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 romano VII de la presente resolución, el proveedor Edwin Ernesto Lima Reyes 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 el proveedor es una persona natural cuya, capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de un *microempresario*.

² “(...) 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.

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 de la consumidora consiste en la cantidad de \$100.00.

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 que la multa a imponer podría llegar a tener es la cantidad de \$100.00, ya que no es posible sancionar al proveedor por una suma menor que la cantidad a la que asciende la afectación económica ocasionada a la consumidora.

Por consiguiente, en aplicación del principio de proporcionalidad y en virtud del tamaño de empresa, el impacto negativo en el derecho de la consumidora, el perjuicio patrimonial ocasionado a la misma, es decir \$100.00, y el grado de intencionalidad con el que procedió el infractor —parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII de la presente resolución—, este Tribunal impone a **Edwin Ernesto Lima Reyes**, 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 *dos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria con quince días de salario mínimo*, equivalentes a la cantidad de **SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR (\$758.34)**.

Dicho lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el **1.25%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción —doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria—, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos denunciados según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La pretensión de la consumidora es que: “*el proveedor le entregue los \$400 dólares, más la instalación del extractor y el retiro de los utensilios de trabajo que ha dejado en el lugar de instalación, todo esto fue prometido por el proveedor de conformidad al acuerdo alcanzado en el acta de gestión del caso número 4-0100-01-18-2854 el cual fue incumplido, de conformidad a los artículos 4 literal e) y 43 literal e) (sic)*”.

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 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 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 lo siguiente:

i) Que este Tribunal al analizar la prueba que consta en expediente, advierte que en la factura no se detallan las características específicas del mueble de cocina, tampoco la consumidora incorporó documentación que permita a este ente colegiado discernir las mismas; en otras palabras, no es posible determinar si el mueble fue elaborado o no bajo las condiciones pactadas, pues el proveedor afirma que sí, e incorpora fotografías del mueble; sin embargo, existe el desconocimiento si este se ajusta a lo acordado; por lo que, sobre este punto, no hay certeza del incumplimiento reclamado.

ii) Por otra parte, la consumidora sufragó, en concepto de anticipo, la cantidad de \$600.00 para la elaboración de mueble de cocina y clósets. Sobre este punto, conviene hacer hincapié en lo expresado

por el proveedor, pues la elaboración del mueble de cocina está valuado por la cantidad de \$500.00, y según expresó el proveedor en su escrito, él daría en compensación³ —sin ningún costo—, un juego de dormitorio consistente en una cabecera, dos mesas de noche y una base para colchón de dos metros de ancho; por lo que los \$100.00 se entiende que fueron entregados como anticipo de la elaboración de los clósets, los cuales no fueron entregados, existiendo incumplimiento por parte del proveedor en cuanto a esta obligación.

En ese orden de ideas, este Tribunal considera que ordenar la devolución de \$400.00 devendría en una medida desproporcional en razón de los hechos acreditados.

En virtud de lo esbozado, se estima conveniente como medida para restablecer el derecho vulnerado, que el proveedor Edwin Ernesto Lima Reyes: **a)** realice la devolución de la cantidad de \$100.00, la cual fue entregada como anticipo para la elaboración de los clósets; y **b)** asimismo, que, en caso de haber dejado los utensilios de trabajo en el lugar de la instalación, proceda al retiro de los mismos.

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) Sanciónese al proveedor *Edwin Ernesto Lima Reyes* con la cantidad de **SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR (\$758.34)**, equivalentes a *dos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria con quince días de salario mínimo* —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*”, de conformidad al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

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

b) Ordénese al proveedor *Edwin Ernesto Lima Reyes* que restablezca la situación alterada a la consumidora _____, mediante: *i)* la devolución de la cantidad de \$100.00 a la referida consumidora, la cual fue entregada por la misma como anticipo para la elaboración de los

³ Dar algo o hacer un beneficio a alguien en resarcimiento del daño, perjuicio o disgusto que se ha causado. Dicha definición puede consultarse en <https://dle.rae.es/compensar?m=form>

clósets; y ii) que, en caso de haber dejado los utensilios de trabajo en el lugar de la instalación, proceda al retiro de los mismos.

c) *Extiéndase* copia certificada de la presente resolución a la consumidora denunciante.

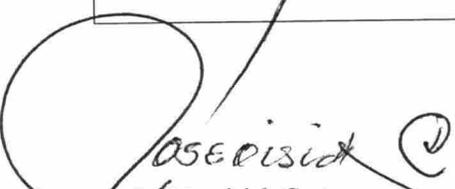
d) *Notifíquese*.

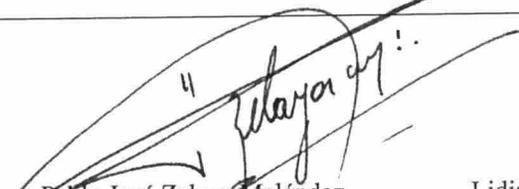
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

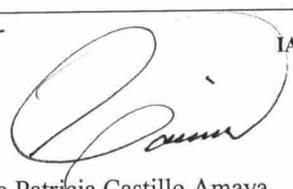
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
---	---

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

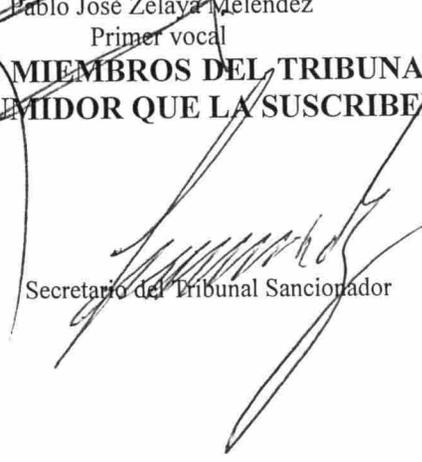
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor


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