	<p align="center"><b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b></p>	<p>Fecha: 11/02/2022 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 1118-2019</p>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedor denunciado :	Miguel Ángel Torres López		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 26/03/2019, el consumidor interpuso su denuncia —folio 1— en la cual expuso que, en el mes de diciembre de 2018, compró al proveedor una refrigeradora marca CETRON R 1811164, por la cantidad de \$250.00 dólares, la cual no helaba y que al contrario calentaba, reportó el problema y el técnico designado por el proveedor se presentó a revisarla, observando que no funcionaba y la cambiaron por otra refrigeradora marca CETRON A 1812298. No obstante, esta nueva refrigeradora presentó fallas al congelar en la parte de abajo, reportó otra vez el desperfecto del aparato al proveedor y el técnico se presentó a repararla el día 28/01/2019, y después de esa revisión la refrigeradora funcionó alrededor de 15 días, pero pasado ese tiempo, la parte de abajo ya no funcionó. Informó nuevamente al proveedor la falla el día 25/02/2019 y se presentaron a revisarla hasta el día 21/03/2019, pero desde esa última revisión, la parte de abajo sigue sin funcionar y que además en esa última revisión le dañaron la perilla del termostato.</p> <p>Según el consumidor, los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que establece que es una infracción grave: <i>“El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente”</i>.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que el proveedor denunciado y el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo debido a la incomparecencia reiterada del denunciado, a las audiencias conciliatorias citadas por aquella dependencia (fs. 32 y 37), pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas por el CSC (fs. 29 y 34).</p> <p>Ante ello, se remitió a este Tribunal el expediente formado con las diligencias de medios alternos de solución de conflictos, el cual, se recibió en este Tribunal en fecha 27/08/2019.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			
<p>El consumidor solicita que el proveedor haga la devolución de los \$250.00 dólares, en vista de la mala calidad de los artículos que le han proporcionado, porque a pesar del cambio de refrigeradora, no ha podido utilizar los bienes que le han sido entregados. Con base en los artículos 43 letra c) y 143</p>			

inciso final de la Ley de Protección al Consumidor; y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

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

Tal como consta en resolución de inicio —folios 44 y 45—, se le imputa al proveedor denunciado la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.*

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

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

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

De las disposiciones citadas se destaca que, con la venta de un producto garantizado, el proveedor asume responsabilidad por el buen funcionamiento del bien en lo relativo a todas las condiciones y

características del mismo correspondientes a los términos contratados, se obliga a repararlo o realizar las acciones que sean necesarias, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

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

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

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

#### V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

(i) En fecha 03/06/2021 —fs. 63— se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito firmado por el señor Miguel Ángel Torres López, por el medio del cual actualiza los datos para ser notificado sobre el presente procedimiento sancionador, proporcionando de dirección física, correo electrónico y números telefónicos, sin pronunciarse sobre la supuesta comisión que se le atribuye en el presente proceso.

(ii) En fecha 11/11/2021 —fs. 71— se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito firmado por el señor Miguel Ángel Torres López, contestando a la resolución de apertura a pruebas de fecha 18/10/2021 (fs. 64 y 65), haciendo mención en tal escrito que por motivos de la pandemia el establecimiento comercial denominado “rapidollar”, en donde se distribuían artículos usados cerró operaciones, mencionando además que posteriormente fue reabierto pero con distinto giro comercial, ahora operando con el nombre de “Comercial Torres” y que ahora solo venden artículos nuevos. Además, menciona que el correo [redacted] ya no es oportuno para recibir actos de notificación y que el nuevo es [redacted], manifestando el señor Torres López que está en su voluntad solventar todos los inconvenientes que ha tenido con sus clientes que han sido

ocasionados por la falta de personal durante la pandemia y en otras ocasiones por mala información proporcionada por los clientes. Con el citado escrito agrega la documentación tributaria y financiera (fs. 72-107), requerida por este Tribunal mediante la resolución de inicio, con ello se tiene por cumplido el requerimiento de información financiera por parte del proveedor denunciado.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

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

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

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM– (de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC), determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba*

*plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica*". (Los resaltados son nuestros).

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

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

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

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base.*

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia.*

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

**C.** En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental únicamente por parte del consumidor consistente en:

(i) Fotocopia confrontada de factura número 600 emitida por el proveedor Miguel Ángel Torres López, en donde se detalla en cambio de la refrigeradora y el valor de lo cancelado por el consumidor

\$250.00 dólares (f. 4), con lo que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y el denunciado, en virtud de la compra de un electrodoméstico y que a su vez, refleja que el mismo fue cambiado por otro de la misma naturaleza y marca, diferenciándose el modelo.

(ii) Fotocopia confrontada de “Hoja de Garantía” (f. 5), en la que se detalla la cobertura de la garantía ofrecida al consumidor, así como sus exclusiones y período de vigencia por 3 meses.

(iii) Fotocopia confrontada de hojas de servicio por garantía emitidas por “Rapi Dollar”, con número 4791 y 5206 (fs. 6 y 7), con lo que se acredita 2 visitas técnicas realizadas por el equipo técnico proveedor, entre el 28/01/2019 y el 21/03/2019.

Con lo que respecta al proveedor no ofertó pruebas que desvirtuaran la comisión de la infracción que se le atribuye, pese haber tenido la oportunidad procedimental para hacerlo.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) La *relación contractual* existente entre el consumidor y el proveedor Miguen Ángel Torres López, por medio de la factura (f. 4), documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituye como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma.

2) La *existencia de una garantía* ofrecida por el proveedor al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de 3 meses a partir de la compra, conforme al certificado de garantía de f. 5. Además, en la misma se establecen las diversas condiciones y los términos de cobertura de dicha garantía.

3) La *existencia de un diagnóstico técnico*, mediante las hojas de visita del personal técnico asignado por el proveedor en fechas 28/01/2019 y 21/03/2019 (fs. 6 y 7), en las cuales se detallan los diferentes procedimientos realizados por personal del taller al objeto de reclamo, en donde se consigna y describe los defectos encontrados, así como que los mismos fueron solventado en cada ocasión.

4) El *cumplimiento de la garantía en cada desperfecto*, mediante las citadas hojas de visita del personal técnico asignado por el proveedor y la primera factura relacionada, se acredita que el bien original comprado fue sustituido por otro de la misma naturaleza y marca pero distinto modelo, y se corrobora los diferentes procedimientos de reparación que se le efectuaron al bien objeto del reclamo, que era el segundo bien entregado al consumidor en razón que el primero resultó defectuoso también.

En virtud de lo anterior, este Tribunal ha podido constatar que el proveedor Miguel Ángel Torres López, entregó al consumidor un electrodoméstico que no funcionaba correctamente, y en apego a la

garantía ofrecida, le sustituyó por otro bien de la misma naturaleza (f. 4), pero que este último también resultó defectuoso (fs. 6-7), y que según manifestó el consumidor en su denuncia, pese a los intentos de reparación, el artículo seguía sin cumplir su función primordial, siendo imposible su uso.

Aunado a lo anterior, dado que el presente caso se inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2° de la LPC —los hechos expresamente manifestados por el consumidor en su denuncia *se presumen ciertos*— le correspondía al proveedor denunciado la labor de aportar la documentación útil y pertinente que respaldara que la garantía había sido cumplida en los términos ofrecidos y en los legalmente establecidos y que el bien funciona correctamente, o en su defecto acreditara un justo impedimento que le hiciera imposible el cumplimiento de la misma, y así desvirtuar la presunción legal que opera en su contra. Y es que, no puede obviarse que hay ciertos elementos de prueba, que solo pueden incorporarse si son aportados necesariamente por el supuesto infractor, por estar exclusivamente bajo su disposición y resguardo, como en el presente caso; no obstante, el señor Miguel Ángel Torres López, no presentó ningún tipo de prueba, a pesar de que se le brindó la oportunidad de aportar los elementos de prueba que justificaran, alguna causa válida que le impidió cumplir con la garantía del electrodoméstico, o bien, que a la fecha de este pronunciamiento ya se hubiera materializado la devolución de lo pagado por el consumidor en concepto del electrodoméstico que no funcionó, o en su defecto que el mismo ya había sido reparado y entregado al consumidor conforme a lo dispuesto en los artículos 33, 33-A y 34 de la LPC, de tal suerte que la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC no ha sido desvanecida en el presente procedimiento.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, dada la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC y la nula actividad probatoria del proveedor, señor Miguel Ángel Torres López, quien no desvirtuó los hechos que se le atribuyen en el presente procedimiento, pese habersele otorgado la oportunidad legal para hacerlo; este Tribunal considera que existe responsabilidad del proveedor por el cometimiento de la infracción que se le imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

**B.** 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 SCA, 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 las conductas sancionables.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte del proveedor, pues no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de cumplir con la garantía otorgada por los bienes que comercializa en los términos esperados por los consumidores, conforme a las obligaciones 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 c) de la LPC, la que se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

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

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

##### **a. Tamaño de la empresa.**

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

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, es posible sobre la base de sus ingresos anuales, clasificar al proveedor como un *microempresario*, esto de acuerdo a la verificación del Estado de Resultados del 1 de enero al 30 junio de 2019, en donde muestra una utilidad bruta de \$62,428.26 dólares (fs. 72). Asimismo, es preciso acotar que en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor ha mostrado una conducta procesal que evidencia buena voluntad y cooperación en el cumplimiento 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 presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

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

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

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

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte del señor Miguel Ángel Torres López, por no haber atendido con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación como comerciante de responder en primer lugar por la calidad de los bienes que comercializa, así como con el deber que posee de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con las garantías comerciales que otorga a los consumidores.

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

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción del proveedor, es directa e individual, pues se acreditó que el señor Miguel Ángel Torres López, a pesar que atendió los reclamos presentados por el consumidor, éstas acciones no fueron plenamente efectivas para darle una solución total al consumidor, respecto a los desperfectos presentados por el segundo electrodoméstico que entregó en sustitución del primero (que también resultó defectuoso), ya que la refrigeradora fue revisada por un técnico enviado por el proveedor, pero también presentó fallas que impedían su funcionamiento, en consecuencia, no garantizó la buena calidad del producto ni dio efectivo cumplimiento a la garantía ofrecida al denunciante, que se encontraba vigente a la fecha de sus reclamos.

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

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa al incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente —artículo 43 letra c) de la LPC— ocasionó un impacto negativo en el patrimonio del consumidor afectado en el presente procedimiento, ya que éste erogó cierta cantidad de dinero a cambio de una refrigeradora, que al presentar desperfectos, el proveedor realizó la verificación de la misma y fue cambiada por otra, la cual también mostró problemas que impedían su esencial funcionamiento, los cuales no fueron superados y tampoco se le brindó la devolución del dinero como lo solicitaba el consumidor, por tal motivo el proveedor no cumplió con la garantía ofrecida en los términos exigidos por la ley.

**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 disuasivo<sup>1</sup> en el infractor, señor Miguel Ángel Torres López, quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC, conforme a lo establecido en los artículos 33, 33-A y 34, todos de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de las conductas infractoras no resulte más ventajosa para el infractor que asumir las sanciones correspondientes, como consecuencia de las mismas.

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

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer al infractor, señor Miguel Ángel Torres López, pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC, consistentes en: ***“El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente”***.

En tal sentido, habiendo concluido, entre otros aspectos, que la infracción cometida es una de las calificadas como graves, sancionables con multa de hasta 200 salarios mínimos mensuales urbanos en

<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.

la industria, conforme al artículo 46 de la LPC; que el proveedor es una persona natural cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de un *microempresario*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por el proveedor denunciado, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; y, que ocasionó un *perjuicio económico* con la conducta cometida; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional al aludido quebrantamiento.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Finalmente, en el presente procedimiento el proveedor, señor Miguel Ángel Torres López, ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento a su deber de prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), tal y como se ha establecido en la letra a. del romano VII, pues presentó la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora, y a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota buena voluntad y cooperación del agente infractor dentro del procedimiento administrativo sancionador.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA, este Tribunal impone al proveedor, señor Miguel Ángel Torres López una multa de **SETECIENTOS SESENTA DÓLARES CON CUARENTA Y TRES CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$760.43)**, equivalentes a dos meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por *el incumplimiento de garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente*, según se ha establecido en el presente procedimiento; multa que representa el **1.25%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector 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 solicitó en su denuncia la devolución del dinero por la refrigeradora comprada al proveedor, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

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

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

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

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

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

C. Conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de

la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en *la devolución de los \$250.00 dólares pagados por el electrodoméstico que no funcionó.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar al proveedor Miguel Ángel Torres López, la devolución del dinero cancelado por la refrigeradora objeto de reclamo, por haber incumplido la garantía, pues esta presentó desperfectos que no fueron reparados efectivamente.*

#### XI. DECISIÓN

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

a) *Sanciónese* al proveedor Miguel Ángel Torres López, con la cantidad de **SETECIENTOS SESENTA DÓLARES CON CUARENTA Y TRES CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$760.43)**, equivalentes a *dos meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria—D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017—* en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, conforme al análisis expuesto en 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 Miguel Ángel Torres López, *devolver* al consumidor señor

la cantidad de **DOSCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$250.00)**, por un electrodoméstico garantizado que no funcionó.

c) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución al consumidor señor , para los efectos legales que estime convenientes.

d) *Notifíquese.*

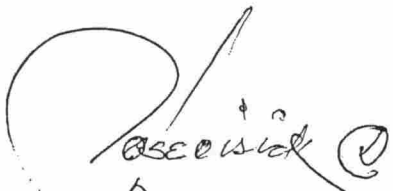
#### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración

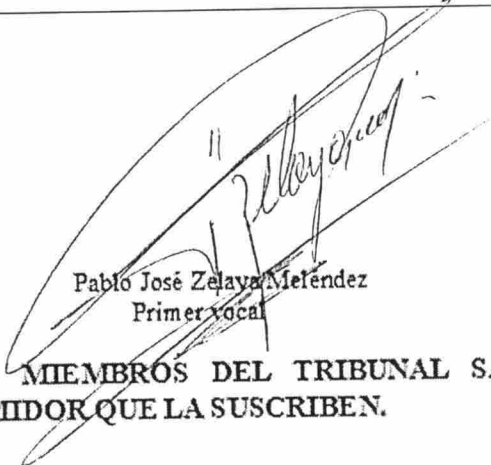
Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

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

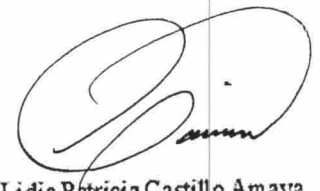
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.



José Leoniek Castro  
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segunda vocal

PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN. MSC/MP



Secretario del Tribunal Sancionador