

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAI), 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 Y, T y 24 de la LAI"

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 30/03/2022 Hora: 12:11 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 963-2019
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:	:		
Proveedor denunciado:		Williams Andrés González Guillen	
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>En fecha 25/03/2019 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso: que contrató al proveedor por los servicios de desarrollo de Marketing, portal web, fan page, plataforma Amazon, diagramación digital y física, además el tiraje de un millar de ejemplares de la primera edición del libro "Joya de Cerén", directorio de contactos, entrevistas en medios de comunicación, labor de ventas y actividades, gira de medios y reportería de ventas, relaciones públicas, social media y marketing, todo esto en un período entre el 19/02/2018 al 31/05/2018, por un precio de \$1,550.00 dólares, cancelando un monto de \$1,000.00 dólares, en concepto de anticipo. Pero es el caso que el proveedor incumplió con lo contratado, pues no realizó la diagramación del libro y no imprimió los ejemplares del mismo.</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 conciliatorio, puesto que el proveedor no se presentó a ninguna de las dos audiencias conciliatorias a las que fue citado (fs. 24 y 30) pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas por el CSC (fs. 20 y 27), sin que el proveedor presentara causa justificada de su incomparecencia.</p> <p>En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor en su denuncia y se remitió el expediente a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las doce horas con doce minutos del día 27/08/2021 (fs. 37 y 38).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>La pretensión del consumidor radica en que el proveedor le de cumplimiento al contrato en cuanto a la diagramación y la entrega de los mil ejemplares. Lo anterior de conformidad a los artículos 4 letra e), 24, 43 letra e) y 143 inciso final de la LPC, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			

Al proveedor denunciado se le atribuye la posible comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual prescribe que constituye una infracción grave: “no (...) prestar los servicios en los términos contratados”.

La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 24: “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”. El incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC ya citado, y su consecuencia jurídica sería la establecida en el artículo 46 de la misma ley, siendo la multa de hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor Williams Andrés González Guillén, pues en resolución de fs. 37-38 se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada en fecha 10/09/2021 (fs.42); sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas del proveedor.

Posteriormente se dictó la resolución de apertura a pruebas de fs.44-45 en donde se le concedió el plazo de ocho días, contados a partir del día siguiente de la notificación de dicha resolución, para que aportara o propusiera la prueba que estimara pertinente, pero en dicho plazo no incorporó ninguna documentación, referente al presente procedimiento administrativo sancionatorio. Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada al proveedor denunciado en base a la prueba que consta en el expediente de mérito.

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 comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados al denunciante.

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 Código Procesal Civil y Mercantil, 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 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 Código Procesal Civil y Mercantil —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador según el artículo 167 de la LPC—, 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 aportada por el denunciante y el denunciado, de la cual será valorada por este Tribunal únicamente la pertinente, que consiste en:

1. Fotocopia confrontada de créditos fiscales, emitidos por el proveedor con números 0015 y 0157 (fs. 5 y 6), en donde se detalla el monto del primer comprobante de crédito fiscal la cantidad de \$847.50 dólares y en segundo comprobante fiscal se detalla el monto de \$200.00 dólares, en

concepto de los servicios ofrecidos por el proveedor al señor _____, con lo que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y el proveedor, el pago realizado en concepto de anticipo por los servicios ofrecidos, y en qué consistían dichos servicios.

2. Fotocopia confrontada de carta de oferta dirigida al consumidor en fecha 12/02/2018 (f. 4), con la que se acredita la existencia de la negociación y en qué consistían los servicios ofrecidos por el denunciado.

El proveedor no se pronunció sobre la infracción que se le imputa, ni intervino en el presente procedimiento aportando prueba alguna a su favor, que desvirtuara los hechos denunciados, pese haberse otorgado la oportunidad procedimental para hacerlo, según se estableció en el romano V de la presente resolución, por tanto, este Tribunal efectuará la valoración de la prueba antes detallada, incorporada al expediente, tomando en cuenta además, la presunción legal del artículo 112 de la LPC que sustentó la certificación del presente expediente ante esta sede.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada, se comprobó que el denunciante erogó una cantidad de dinero que el proveedor exigió en concepto de anticipo para la diagramación digital y física del tiraje de un millar de ejemplares de un libro, el cual incluía una serie de acciones a implementar en razón de poder obtener un mejor resultado de ventas del libro (fs. 4, 5 y 6), asimismo hay indicios suficientes para acreditar que el consumidor pagó una cantidad de \$1,000.00 dólares, en concepto de anticipo por el servicio ofrecido, pero manifestó en su denuncia que los servicios no fueron prestados en su totalidad, ante lo cual no consta prueba incorporada al presente expediente, ni siquiera a título indiciario, que permita desvirtuar los hechos denunciados, puesto que en el presente caso, era el proveedor quien se encontraba en una posición de ventaja respecto de la prueba documental que podía aportar, donde acreditara que el dinero pagado por el consumidor, ya había sido devuelto, o que los servicios contratados ya se habían prestado (mediante recibos, cartas de entrega a conformidad firmadas por el consumidor, actas, entre otras, solo por mencionar algunos ejemplos), con lo que se hubiese desvirtuado la presunción que operaba en su contra.

Asimismo, mediante la única documentación que fue incorporada al expediente, se establece – de conformidad con lo dispuesto en el art. 999 del Código de Comercio– que las obligaciones mercantiles pueden probarse por medio de facturas como la que consta agregada al presente expediente administrativo –o comprobantes de crédito fiscal para el caso en particular– (f. 5 y 6) y en concordancia con lo dispuesto en los art. 1416 y 1417 del Código Civil, que establece que lo pactado por las partes, es obligatorio para los contratantes, adicionalmente que los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella, en tanto que al momento en que se interpuso la denuncia en el Centro de Solución

de Controversias de la Defensoría del Consumidor, el proveedor no había prestado los servicios en los términos contratados por el consumidor.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por el proveedor denunciado, ya que, como se expuso en párrafos anteriores, no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara la efectiva prestación de los servicios contratados objeto de la controversia planteada por el denunciante, o que demostraran la imposibilidad de su cumplimiento, o en su defecto la devolución del dinero correspondiente por los servicios que no se prestaron, manteniéndose la presunción legal del artículo 112 inciso 2° de la LPC. En razón de la prueba valorada, la presunción legal y las disposiciones legales aplicables, lo manifestado por el denunciante respecto de la conducta por parte del proveedor de no prestar los servicios en los términos contratados por el consumidor y no constar en ningún documento la devolución del dinero por la no prestación del servicio para el cual fue contratado, que consistía en la diagramación digital y física de un libro, además el tiraje de un millar de ejemplares de la primera edición del libro “Joya de Ceren”, directorio de contactos, entrevistas en medios de comunicación, labor de ventas y actividades, gira de medios y reportería de ventas, relaciones públicas, social media y marketing, todo esto entre un proceso entre el 19/02/2018 al 31/05/2018, por un precio total de \$1,550.00 dólares, de los cuales el consumidor al momento de interponer su denuncia, ya había pagado un monto de \$1,000.00 dólares, este Tribunal concluye que se ha acreditado la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por parte del señor Williams Andrés González Guillén al no prestar los servicios en los términos contratados, siendo procedente *sancionar* al proveedor denunciado, en relación a los hechos atribuidos por denuncia interpuesta por el señor .

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

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

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

a. Tamaño de la empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: “*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad*

económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.

A partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar al proveedor Williams Andrés González Guillen, 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 y resolución de apertura a pruebas (fs. 37, 38 y 44 y 45). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor ha mostrado una conducta procedimental 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.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar al proveedor según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*; por tanto, deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la infracción, haciendo una interpretación *pro administrado* y considerando al proveedor como un *comerciante informal*, sin obviar que el proveedor, es una persona natural que realiza actividades comerciales y que esa condición es tomada en cuenta, pues por mandato legal está constreñido especialmente al cumplimiento de obligaciones tributarias. Lo anterior, pone de manifiesto la vinculación existente entre las obligaciones legales del proveedor y la documentación que fue requerida pero no presentó, y ese contexto permitirá a este Tribunal establecer una mayor ponderación de la multa originada en esta omisión.

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 sancionable 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, pues al ser una persona dedicada a la prestación de servicios de impresiones de libros y publicidad referente a este rubro, es conocedor que todas las relaciones comerciales con clientes y sus proveedores se documentan a través de contratos o facturas,

los cuales debe ejecutar de buena fe y que por tanto, es evidente el carácter de obligatoriedad de lo pactado entre los contratantes, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplió con la prestación del servicio conforme a lo pactado.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte del proveedor Williams Andrés González Guillen, por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que posee como proveedor de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con la prestación del servicio en los términos y condiciones pactados con el consumidor.

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 no cumplió con la obligación contractual pactada con el consumidor, respecto de realizar la prestación de un servicio de impresión de un millar de ejemplares del libro “*Joya de Ceren*” y demás acciones de publicidad que conllevarían a una mejor venta del libro y que fueron pactadas al momento de la contratación.

d. Impacto en los derechos del consumidor, naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a los consumidores.

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a no prestar los servicios en los términos contratados —artículo 43 letra e) de la LPC— dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos del consumidor, puesto que, en principio, al no cumplir con lo pactado éste se vio afectado en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto de un servicio de marketing, entregándole el consumidor al proveedor la cantidad de \$1,000.00 dólares en concepto de adelanto por dicha labor, que no realizó completamente. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en el consumidor al ofrecer el servicio que al final el proveedor no cumplió completamente.

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 en el infractor —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, ya que por su experticia en el rubro de marketing, debe considerar todos los factores externos que durante la ejecución de dichas acciones podrían llegar a afectar la óptima prestación de sus servicios profesionales, debiendo adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

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 considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a

imponer al infractor Williams Andrés González Guillen, pues se ha determinado que no prestó a cabalidad los servicios en los términos contratados.

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

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que el infractor ocasionó al consumidor por la conducta cometida, siendo esta la cantidad de \$1,000.00 dólares, con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse al proveedor por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado al consumidor.

Ahora bien, una vez establecido el monto mínimo base, 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 el proveedor infractor ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que les 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, pues a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación de los agentes infractores dentro del procedimiento administrativo sancionador.

Por consiguiente y en virtud del impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al consumidor (\$1,000.00 dólares), que el proveedor es una persona natural cuya capacidad económica –por presunción– es la de un *comerciante informal*, el grado de intencionalidad con la que procedió el infractor–*negligencia*–, así como por haberse constatado una conducta procedimental que denota la falta de diligencia y colaboración del infractor dentro del procedimiento, por no proporcionar la información solicitada, este Tribunal impone al proveedor Williams Andrés González Guillen, por la comisión de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación con el artículo 24 de la misma ley, una multa de **UN MIL SESENTA Y CUATRO DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,064.60)** equivalentes a *tres meses y quince días* de salario mínimo mensual urbano en la industria en concepto de multa por la comisión de la infracción antes descrita.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el 1.75% 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

El consumidor solicitó en su denuncia que el proveedor, cumpliera con lo contratado y prestara la totalidad del servicio, 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 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 —SCA—, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

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

C. Conforme al artículo 4 letra b de la LPC la titularidad del derecho a “*ser protegido de cobros por (...) servicios no prestados*” en los términos de la misma ley, le corresponde al denunciante como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador de la Defensoría del consumidor, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad Competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del consumidor.	

Jose Luis Castro
"Zelaya"
Juan Carlos Ramirez Cienfuegos

José Leoisick Castro
 Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
 Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
 Segundo vocal

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

[Handwritten signature]

Secretario del Tribunal Sancionador.