 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 30/03/2022	Referencia: 1311-2021
		Hora: 12:12 p. m.	
Lugar: San Salvador			
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedor denunciado:	Luis Ernesto Rosa García		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>En fecha 04/02/2019 el consumidor interpuso denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor –en adelante CSC– (fs. 1), en la cual expuso que: el día 08/01/2019 compró en el establecimiento “JEREMY AUTO PARTS”, por el precio de \$430.00 dólares una caja de velocidades XL7 2008, que al momento de la compra se le brindó las características del vehículo al vendedor, y le entregaron una caja de velocidades que le dijeron era la correspondiente para el vehículo, pero resulta que dicho repuesto no era el correcto. En razón de ello el día 14/01/2019 se presentó al establecimiento donde adquirió la caja e informó lo sucedido. Expone que le dijeron que conseguirían una caja de velocidades con las características requeridas, pero en vista que no le hacían la entrega de la misma, solicitó la devolución del dinero, entregándole el denunciado la cantidad de \$100.00 dólares, quedando restante la entrega de \$330.00 dólares. Menciona además que ha tenido conversaciones con el propietario del establecimiento por medio de Whatsapp, en las que le solicita la devolución del dinero restante, pero a la fecha de interposición de su denuncia no había recibido respuesta.</p> <p>En ese sentido, el CSC conforme al artículo 112 de la LPC, incomparecencia reiterada del proveedor, se remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 12/07/2019 e iniciándose el presente procedimiento sancionatorio mediante resolución de las doce horas con dos minutos del día 18/10/2021 (fs. 60-62).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
El consumidor solicitó en el CSC: <i>“que el proveedor le haga efectiva la entrega del dinero restante la cantidad de \$330.00 dólares de manera pronta”</i> .			
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 en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC-, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: <i>“No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”</i> .			

[Handwritten signature]

La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 24 de la LPC: *“Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes.”* Según lo dispuesto en dicho precepto legal, cuando se tratare de la prestación de servicios, los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido, lo cual deberá establecerse en forma clara de manera tal 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, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave *“no (...) prestar los servicios en los términos contratados”*.

V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Según consta en el acta de f. 60-62, en fecha 27/10/2021 se notificó en legal forma al proveedor la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio; el acto de comunicación se efectuó en la dirección que se detalla en la denuncia interpuesta por el consumidor (fs.1).

Mediante el referido acto de comunicación, se garantizó el ejercicio de los derechos de audiencia y de defensa del proveedor denunciado, confiriéndole la oportunidad procedimental de intervención en el presente procedimiento sancionatorio, desde la resolución de inicio.

Posteriormente, en resolución de f. 67-68 se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de la resolución, dentro del cual los sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios, así como ofrecer y/o solicitar las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–. La resolución de apertura a pruebas, la cual fue notificada al proveedor por medio de aviso en fecha 07/12/2021, en virtud de que en el acta se consignó que se dejó aviso de notificación de la resolución de apertura a prueba de fecha 25/11/2021— folios 67-68—, por no haberse encontrado al señor Luis Ernesto Rosa García, ni persona que pudiese recibir la notificación, y habiendo transcurrido el plazo legal para que el referido consumidor acudiera al Tribunal, para dichos efectos, *tiénese* por efectuada la notificación respectiva, de conformidad al artículo 177 del CPCM (f. 69).

Pese a lo anterior, el proveedor denunciado no compareció en el procedimiento sancionatorio, aun cuando se le confirió la oportunidad para hacerlo desde la notificación del auto de inicio, así como tampoco compareció en la etapa del procedimiento para aportar o proponer prueba.

Consecuentemente, habiendo concluido el plazo para la intervención del proveedor en este procedimiento sancionatorio sin que se haya manifestado a ejercer su derecho de defensa, pese a la

oportunidad que se le ha brindado, este Tribunal debe proceder a pronunciar la presente resolución final del mismo, sin la participación del 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 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, de la cual será valorada por este Tribunal únicamente la pertinente, que consiste en fotocopia confrontada de recibo número 0214 de fecha 08/01/2019, emitido por el denunciado (fs. 3), en el que se detalla el valor pagado por el consumidor, con el que se establece un vínculo contractual entre el denunciante y el proveedor en razón de la compra de un repuesto; pero en el mismo documento se plasmó que el consumidor devolvió el repuesto y quedaba pendiente una devolución de dinero, por lo que el proveedor tenía la obligación legal de hacerla efectiva.

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 precio para la compra de un repuesto de vehículo (fs. 3), asimismo hay indicios suficientes para acreditar que el repuesto no era el solicitado, por lo que el consumidor devolvió dicho repuesto y solicitó la devolución del dinero pagado por el mismo, y que la proveedora devolvió parte del dinero pagado a cuenta del precio quedando pendiente la cantidad de \$330.00 dólares. No obstante, el consumidor expuso que el proveedor incumplió el convenio de devolución, y ello dio pie a la interposición de su denuncia.

Asimismo, mediante la citada documentación, 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 realizado la devolución de lo pagado por el consumidor conforme a lo pactado.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por el proveedor denunciado, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara el efectivo cumplimiento de los términos pactados para la devolución del dinero por el repuesto equivocado y objeto de la controversia planteada por el denunciante, 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 denunciado de no realizar la devolución del dinero cancelado por el consumidor, en concepto de la compra de un repuesto, de la cual ofreció devolver el dinero pagado y quedó pendiente de devolver \$330.00 dólares, pero que a la fecha de interposición de la denuncia en la Defensoría del Consumidor, había transcurrido ya un mes sin que el proveedor cumpliera su obligación, y que a la fecha de este pronunciamiento tampoco exista prueba de la devolución efectiva del referido dinero al consumidor, este Tribunal concluye entonces que se ha acreditado la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, siendo procedente *sancionar* al proveedor señor Luis Ernesto Rosa García, 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 Luis Ernesto Rosa García, 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. 60 al 62, 67 y 68). 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 un proveedor que se dedica a la prestación de servicios de partes de vehículos, es conocedor que todas las relaciones comerciales con clientes y sus proveedores se documentan a través facturas o contratos, 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 si consta y se encuentra acreditada en el presente expediente, por cuanto no se determina que incumplió con la prestación del servicio conforme a lo pactado.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte del proveedor Luis Ernesto Rosa García, 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 entrega de los bienes y 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 el señor Luis Ernesto Rosa García, no cumplió con la obligación contractual pactada con el consumidor, respecto a la entrega del bien adquirido por el consumidor, específicamente en la entrega de una caja de velocidades con las características que se le proporcionaron y le entregó otra distinta asegurándole que era la caja para el vehículo, y que además no cumplió con la obligación de devolver el dinero pagado por la misma cuando el consumidor devolvió el repuesto erróneo que le fue entregado.

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 entregar los bienes (...) 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 la adquisición de una caja de velocidades que no era por la que pago. Por otra parte, se generó una falsa expectativa al solicitarle al proveedor una caja de velocidades con ciertas características, proporcionándole una diferente que no era la requerida para el vehículo.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad al documento de compra de folio 3, la afectación patrimonial al consumidor la constituye la cantidad de \$330.00 dólares, pues pagó \$430.00 dólares en concepto de compra de un repuesto y al devolverlo por ser uno distinto al solicitado, la proveedora únicamente entregó \$100.00 dólares, quedando pendiente una devolución de \$330.00 dólares.

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 Luis Ernesto Rosa García (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 la venta de partes y repuestos de vehículos, debe considerar todos los factores externos que durante la ejecución de su actividad comercial que 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 Luis Ernesto Rosa García, pues se ha determinado que no prestó los servicios en los términos contratados.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción grave, sancionable con multa de hasta 200 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios, conforme al artículo 43 letra e) de la LPC; que el proveedor es una persona natural que pese a habersele requerido se negó a suministrar la información tributaria, y cuya capacidad económica que para efectos de este procedimiento —por presunción— la de un *comerciante informal*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por el proveedor, no se acreditó el dolo sino negligencia; y que el daño o efecto causado en el consumidor con dicha conducta fue de \$330.00 dólares, es decir, comprobándose un daño o afectación concreta en un particular, resulta razonable la imposición de una sanción proporcional al mismo.

Por otra parte, en el presente procedimiento el infractor Luis Ernesto Rosa García, ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), pues no presentó la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

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.

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 Sancionador ha decidido imponer al proveedor Luis Ernesto Rosa García, 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, multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados, respecto de los hechos denunciados por el señor

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el 1.75% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector comercio y servicios—, 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 pagado 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 —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 reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en: *la devolución de lo pagado por el monto de \$330.00 dólares.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar al proveedor Luis Ernesto Rosa García, la devolución de lo pagado por el denunciante* en concepto de cantidad pendiente de devolución por no entregar el repuesto de las características expuestas por el consumidor, y por el monto de \$330.00 dólares, según, todo esto a la luz de lo dispuesto en las citadas normas de la LPC, de los hechos denunciados y de la documentación que consta en el expediente.

XI. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 24, 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Sanciónese* al proveedor Luis Ernesto Rosa García, con la cantidad 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—*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 en los términos contratados, respecto de los hechos denunciados por el señor .

- b) *Ordénese* al proveedor Luis Ernesto Rosa García, **devolver** al señor la cantidad de **TRESCIENTOS TREINTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$330.00)**, en concepto de reintegro de lo pagado por el repuesto no entregado con las características requeridas, conforme a las disposiciones legales precitadas y los términos pactados entre los intervinientes.

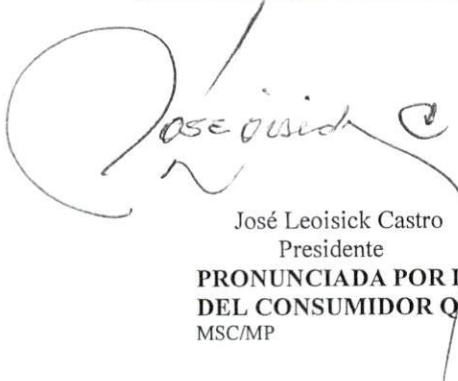
c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución al señor : para las acciones legales que estime convenientes.

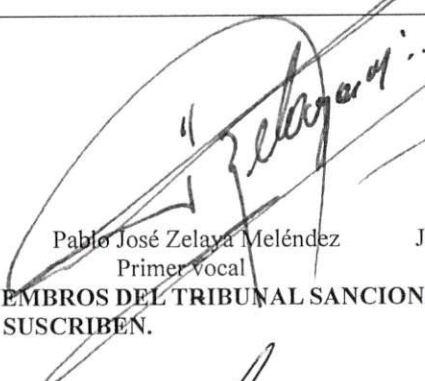
La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

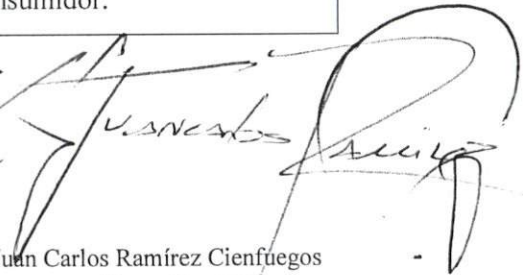
d) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

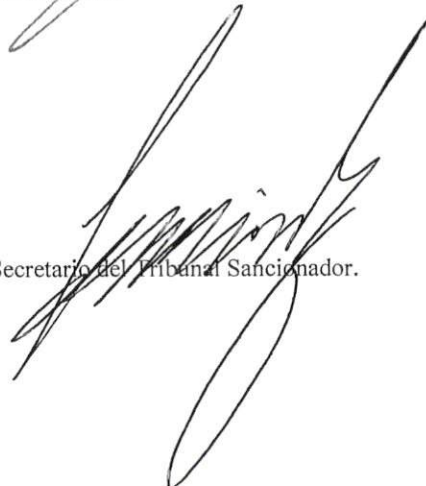
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador de la Defensoría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


José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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


Secretario del Tribunal Sancionador.