

| | | | |
|--|--------------------------|--|----------------------------|
|  | TRIBUNAL SANCIONADOR | Fecha: 23/09/2022 Hora: 10:41 a. m. Lugar: San Salvador. | Referencia: 563-19 acum |
| RESOLUCIÓN FINAL | | | |
| I. INTERVINIENTES | | | |
| Denunciantes: | 1. 2. 3. | | |
| Proveedora denunciada: | FERROCENTRO, S.A DE C.V. | | |
| II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES. | | | |
| <p>En este estado del procedimiento, previo a pronunciar la resolución que corresponde conforme a derecho, este Tribunal reseñará las actuaciones dentro de este procedimiento, mismas que fueron acumuladas para su tramitación en razón de la conexión fáctica y jurídica que existía entre ellas, siendo que cada denuncia versaba según lo siguiente:</p> <p>A. Hechos denunciados.</p> <p>1. El señor _____ manifiesta que adquirió, con su tarjeta de crédito del Banco Agrícola terminación número 3507, en fecha 14/12/2018, un closet y un mueble de comedor, valorados en \$225.00 dólares (compra a plazo de 12 meses), y \$139.00 dólares (aplicado dicho monto de forma total y directa) respectivamente; siendo el caso, que a la fecha de interposición de su denuncia no le habían entregado los artículos relacionados; por lo que, solicita la devolución de lo pagado, que asciende en total a \$364.00 dólares, incluyendo los intereses devengados ya que fueron comprados a través de su tarjeta de crédito.</p> <p>2. La señora _____ manifiesta que el 26/09/2019 se apersonó donde la proveedora para adquirir un Closet Kamelot Wengue por el monto de \$299.00 dólares, solicitó que se lo entregaran el mismo día y la proveedora le informó que se lo entregaría hasta el día siguiente, afirma que aceptó ya que no estaría en la casa el fin de semana, es el caso que la proveedora no le envió el closet el siguiente día, le informaron que una pieza se había quebrado y lo modificarían, pero no lo hicieron.</p> <p>Añade que el día 30/09/2019 se apersonó donde la proveedora para solicitar su dinero y la gerente de la sucursal le informó que no hacen devoluciones, con lo que no está de acuerdo ya que no cumplieron con lo contratado.</p> <p>3. El señor _____ manifiesta que el día 30/12/2019 realizó la compra de un juego de recámara (respaldo, pie y rieres tamaño QUEEN), que se pagó de contado, por la cantidad de \$1,099.00 dólares. La entrega se realizó en fecha 06/01/2020, su esposa recibió el producto, y al momento de realizar el armado del respaldo se verificó que la cama de tamaño QUEEN, no cabía en el marco, por lo que el empleado de la proveedora sugirió mover el marco hacia afuera para que la cama entrara, al hacer</p> | | | |

este procedimiento ninguna de las otras partes se ajustaban, la cama quedaba en el aire, por lo que el mismo empleado le sugirió a su esposa que no aceptara el producto, por no ajustarse a las medidas de la cama y procedió a desarmar y llevarse el producto y desde esa fecha no se obtiene respuesta con respecto a un cambio o reintegro del dinero.

B. Antecedentes –diligencias previas–.

1. Posterior al avenimiento inmediato, el señor _____ el día 03/04/2019 por medio de un escrito (f. 15), el consumidor notificó que renunciaba a someter su conflicto a los medios alternos de solución de controversias, y mediante llamada telefónica, ratificó su denuncia a fin que se iniciara el procedimiento sancionatorio (f. 16). En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias –en adelante CSC–, conforme al artículo 143 literal a) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, remitió el expediente desde aquella dependencia, recibándose en este Tribunal el día 10/04/2019 (f. 18).

2. Asimismo, el día 25/10/2019 la consumidora _____, por medio de llamada telefónica, ratificó su denuncia a fin que se iniciaran las diligencias de conciliación (f. 28). El 13/01/2020 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 16/01/2020 (fs. 30). No obstante, en acta de resultado de conciliación, se hace constar que hubo desacuerdo en la audiencia conciliatoria (f. 38), razón por la que dicho expediente fue certificado desde el CSC y recibido en este Tribunal en fecha 14/02/2020 (f. 40).

3. Asimismo, el día 26/10/2020 el señor _____ por medio de correo electrónico, ratificó su denuncia a fin que se iniciaran las diligencias de conciliación (fs. 65). El día 04/01/2021 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 07/01/2021 (fs. 67). No obstante, en acta de resultado de conciliación, se hace constar la suspensión de la audiencia conciliatoria por las partes (fs. 78).

El 19/01/2021 se le notificó a la proveedora la segunda audiencia de conciliación programada para el 02/02/2021 (fs. 84). No obstante, en acta de resultado de conciliación, se hace constar la suspensión de la audiencia conciliatoria por las partes (fs. 87), y aunado a ello, en fecha 10/02/2021 mediante escrito, el consumidor manifestó su deseo de desistir de los medios alternos de solución de controversias y que el expediente fuera enviado a este Tribunal Sancionador (f. 91). En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 143 literal a) de la LPC, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 26/02/2021 (f. 93).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

En virtud de los hechos denunciados, cada consumidor expuso su pretensión en los términos que a continuación se detalla:

1. El señor _____, solicitó: “(...) que se investigue el caso y que la empresa proveedora, le cumpla de inmediato con la devolución de lo pagado, que asciende en total a \$364.00, incluyendo los intereses devengados; ya que fueron comprados a través de su tarjeta de crédito, según lo relaciona en la presente denuncia. Deben tomar e cuanta el incumplimiento suscitado y todos los inconvenientes que le han generado. Con base a los artículos 4 literal b), 18 Literal c), y 44 Literal e) de la LPC”.

2. La señora _____, solicitó “(...) que se le realice el reintegro de los \$299.00 debido a que el proveedor no le entregó el producto. Con base a los arts. 13-D literal b), 44 literal k), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”.

3. El señor _____ solicitó “(...) el cambio del producto por uno de las medidas ofertadas según factura o se le realice el reintegro de lo pagado. Con base a los art. 4 lit. e), art. 13-D lit. c), art 43 lit. e) y art. 44 lit. k) de la Ley de Protección al Consumidor”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

A la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC. Respecto de la referida infracción, se tiene que, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “**no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados**”, (el resaltado es propio), infracción que encuentra su asidero en el artículo 4 letra b) de la LPC, que regula como un derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: “**Ser protegido de cobros por bienes no entregados (...)**”.

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

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144 de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, pues en resolución de folios 96 al 98 se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución,

para que presentara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma, en fecha 13/07/2022 (fs. 100); sin embargo, no hubo pronunciamiento de la proveedora.

Posteriormente, y habiendo concluido el término descrito en el párrafo anterior, en resolución de (fs. 108), se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, dentro del cual los sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–, resolución que fue notificada a la proveedora, en fecha 11/08/2022, sin que se pronunciara al respecto.

En virtud de lo anterior, este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la denunciada con base en la prueba que consta en el expediente de mérito.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

Además, el artículo 341 del CPCMdetermina el valor probatorio de los instrumentos, así: ***“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”*** (Los resaltados son nuestros).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

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

a) Fotocopia simple de recibos, emitidos por Ferrocetro, a nombre de _____, con números 20258 y 20259 en los cuales se detalla la cantidad pagada por el consumidor \$225.00 dólares, y \$134.00 dólares respectivamente, junto a estos se anexa fotocopias de voucher reflejando la misma cantidad de los recibos citados, con lo que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora (fs. 4).

b) Fotocopias confrontadas de estados de cuenta a nombre del consumidor, en donde se reflejan los pagos realizados por medio de tarjeta de crédito a la proveedora, en relación a los bienes adquiridos (fs. 6, 7 y 8).

c) Fotocopia confrontada de factura No.1093, emitida por Ferrocetro a nombre de _____ en donde se refleja el valor de \$299.00 dólares, pagados por la consumidora en concepto de compra de Closet Kamelot Wengue, con lo que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora (fs. 21).

d) Fotocopia de factura número 2907, emitida por la proveedora Ferrocetro, a nombre del consumidor _____, en donde se refleja el valor de \$1,099.000 dólares, pagados por el consumidor en concepto de compra de un juego de recámara con respaldo, pie y rieres Queen, con dicha documentación se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora (fs. 47 y 62).

e) Impresiones de fotografías, en donde se observa el desajuste de las piezas del marco de la cama adquirido por el consumidor _____ (fs. 63 y 64).

Con las pruebas antes relacionadas y lo manifestado por los consumidores en sus denuncias (fs. 1, 19 y 42), se determina efectivamente que los denunciantes contrataron con la proveedora denunciada

en fechas 17/12/2018, 26/09/2019 y 30/12/2019, la compra de los bienes distribuidos por Ferrocentro, en específico muebles de madera para el hogar, los cuales deberían de haber sido entregados luego de su compra y con las características por las cuales pagaron los consumidores.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada, se comprobó que los tres denunciados, erogaron cantidades de dinero que la proveedora exigió en concepto de precio para la compra de muebles, sin embargo, no hay indicios suficientes para acreditar que los mismos fueron efectivamente entregados a los consumidores, conforme a las características pactadas, y ello dio pie a la interposición de sus denuncias.

Asimismo, mediante la citada documentación, 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 las que constan agregadas al presente expediente administrativo (fs. 4, 21, 47 y 62) 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 interpusieron las denuncias en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, no consta que la proveedora haya entregado los bienes que les ofreció a cada uno de los consumidores, conforme a las características que ellos los solicitaron, y tampoco había realizado la devolución de las cantidades de dinero que cada uno de los consumidores, ya habían pagado por dichos bienes que nunca recibieron –y en el caso del señor

ante la entrega de un bien distinto al solicitado, el cual decidió devolver a la proveedora–.

El artículo 40 de la LPC establece que las infracciones a lo dispuesto en dicha ley y demás disposiciones aplicables en materia de consumo, imputables a los proveedores que en la venta de un bien o la prestación de un servicio, actúen con dolo o culpa y causen un menoscabo al consumidor, serán sancionadas administrativamente.

En razón de los hechos acreditados con la documentación antes relacionada, se comprobó la realización de la conducta legalmente reprochada, en perjuicio de los consumidores, pues tampoco existe prueba incorporada al presente expediente que permita desvirtuar la prueba indiciaria contra la proveedora denunciada, mediante la cual constara que los bienes fueron entregados en los términos contratados, o en su defecto que las cantidades de dinero erogada por los consumidores, les hayan sido

devueltas por parte de la proveedora, pese a que se le otorgó a la denunciada, la oportunidad procedimental para ejercer su defensa.

Consecuentemente, de la relación existente entre la documentación incorporada al expediente, precisamente de las facturas y los respectivos comprobantes de pago emitidos por la proveedora FERROCENTRO, S.A. de C.V. como propietaria de los establecimientos comerciales denominados “FERROCENTRO SONSONATE” y “FERROCENTRO AUTOPISTA SUR” –que son las sucursales donde los consumidores realizaron sus respectivas compras según folios 4, 21 y 47–, se puede determinar que los consumidores si realizaron los pagos por muebles que no recibieron, según detalle: el señor pagó \$359.00 dólares por un clóset y muebles de comedor, la señora pagó \$299.00 por un clóset, y el señor

. pagó \$1,099.00 dólares por un respaldo y base para cama –que a diferencia de los otros dos denunciados, si le entregaron uno pero de medidas distintas a las solicitadas, razón por la que decidió no recibirlo y devolverlo a la proveedora, sin que a la fecha de interposición de su denuncia le entregaran el bien de las medidas correctas–, hechos que no fueron desvirtuados por la proveedora, configurándose el incumplimiento en la entrega de los bienes en los términos contratados.

Al respecto, debe considerarse que la proveedora es propietaria de establecimientos que ofrece muebles para el hogar y oficina; y justamente por la actividad que realiza debe atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, particularmente en cuanto a la entrega de los muebles por los que los consumidores han pagado conforme a la contratación. Sin embargo, en el presente caso se concluye que la denunciada no actuó con la diligencia debida de un comerciante en negocio propio al no entregar los bienes en las condiciones pactadas con los consumidores, por lo que se considera que la proveedora actuó con negligencia, sin perjuicio del derecho de los denunciados a reclamar indemnización, establecido en el artículo 13 inciso 3° de la LPC. En consecuencia, se ha comprobado la infracción atribuida a la proveedora denunciada, contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, al no haber entregado los bienes en los términos contratados.

En atención a lo anterior, y al análisis expuesto, se ha determinado la comisión de la infracción grave que se le imputaba a la proveedora, precisamente la de “no entregar los bienes (...) en los términos contratados”, por incumplir negligentemente en la entrega de los muebles por los que los consumidores ya habían pagado. Se concluye entonces que al configurarse la infracción prevista en el artículo 43 letra e) en relación con el artículo 4 letra b, todos de la LPC, resulta procedente para este Tribunal sancionar a la proveedora FERROCENTRO, S.A. de C.V., en relación a los hechos atribuidos por denuncias interpuestas por los consumidores

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

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

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

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

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, no es posible encajar a la proveedora sancionada 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 dicha información con anterioridad en resolución de inicio a fs. 98-96. Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, y las reglas de la sana crítica, se realizó una verificación en el listado de grandes y medianos contribuyentes, del Ministerio de Hacienda, determinando que en dicho listado se encuentra considerada como una

mediana empresa, y que para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerarla como tal, en apego al principio de proporcionalidad de dicha medida.

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 de la proveedora, pues al ser una persona dedicada a la comercialización de muebles para hogar y oficina, es conocedora 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 efectiva entrega de los bienes conforme a lo pactado.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora FERROCENTRO, S.A. de C.V., 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 proveedora de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con los términos y condiciones pactados con la consumidora.

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 de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que no cumplió con la obligación contractual pactada con cada uno de los consumidores, respecto de entregar los bienes de las características pactadas, y ante el incumplimiento, tampoco realizó la devolución del dinero que los consumidores le entregaron por la compra de los muebles descritos en las respectivas facturas.

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 entregar los bienes (...) en los términos contratados —artículo 43 letra e) de la LPC— dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos de los consumidores, puesto que, en principio, al no

cumplir con lo pactado, fueron ellos quienes se vieron afectados en su patrimonio, pues erogaron cantidades de dinero en concepto de pago por muebles –clósets, muebles de comedor y base con respaldo para cama–, los cuales nunca fueron entregados a los consumidores en los términos solicitados, y la devolución del mismo no se hizo completa. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en la venta de determinados muebles para el hogar, que se esperaba que fueran como los consumidores solicitaron a la proveedora.

e) Finalidad Inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la multa impuesta, este Tribunal Sancionador pretende disuadir a la infractora, FERROCENTRO, S.A. DE C.V., que ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

Es menester señalar que este Tribunal, con la imposición de la sanción —multa—, busca prevenir futuros incumplimientos a la LPC como el que nos ocupa, máxime cuando todo proveedor de bienes se encuentra en la obligación de ofrecer productos que sean óptimos para el consumo, situación que no consta acreditada en el presente caso, con el fin de salvaguardar el interés general.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se acreditó de la prueba incorporada al expediente, la proveedora cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, al no entregar los bienes en los términos contratados, pues no realizó la entrega de los muebles para el hogar en el tiempo estipulado, y en su caso al no entregarlos con las características ofertadas, como se pactó en las facturas y comprobantes anexados al presente expediente, ni realizó el reintegro del dinero cancelado por cada uno de los consumidores.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó a los consumidores por la conducta cometida, el cual consiste en la misma cantidad de lo contratado (\$364.00, \$299.00 y \$1,099.00 dólares respectivamente para cada uno de los denunciados), 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 a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende a los presuntos daños ocasionados a los consumidores y el valor del contrato entre las partes (\$1,757.00 dólares).

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 la proveedora infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el cumplimiento 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 presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora, y a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota diligencia y cooperación de los agentes infractores dentro del procedimiento administrativo sancionador. No obstante, se ha verificado que a la luz de los registros del Ministerio de Hacienda, es catalogada como una *mediana contribuyente*, y que el grado de intencionalidad no ha sido el dolo sino la *negligencia*.

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 en virtud del impacto en el derecho de los consumidores, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a los consumidores y el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora, este Tribunal impone a **FERROCENTRO, S.A DE C.V.**, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, *por no entregar los bienes(...) en los términos contratados*, en relación con el artículo 4 letra b) de la misma ley, una multa de **DIECISÉIS MIL QUINIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON VEINTISIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$16,577.27)**, equivalentes a cincuenta y cuatro meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el 27.25% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción —doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria—, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos denunciados según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

Los consumidores solicitaron en su denuncia *que la proveedora les reintegre lo pagado por el incumplimiento a lo contratado*, 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 diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

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

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

la situación alterada de conformidad a la pretensión de los consumidores, la cual consiste en *la devolución de lo pagado por no entregar los bienes (...) en los términos contratados.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora FERROCENTRO, S.A DE C.V., la devolución de lo pagado por los consumidores*

en concepto de la compra de muebles para el hogar, por haber incumplido en la entrega de los mismos a los consumidores, siendo las cantidades de \$364.00, \$299.00 y \$1,099.00 dólares respectivamente.

XII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra b, 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil y 17 número 5 de la Ley de Procedimientos Administrativos, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Sancciónese* a **FERROCENTRO, S.A DE C.V.**, con la cantidad de **DIECISÉIS MIL QUINIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON VEINTISIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$16,577.27)**, equivalentes a cincuenta y cuatro meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria – Decreto Ejecutivo N° 6 del 21/12/2017, D.O. No.240, Tomo 417 del 22/12/2017–, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, *por no entregar los bienes (...) en los términos contratados*, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución, respecto de los hechos denunciados por los consumidores

- b) *Ordénese* a la proveedora **FERROCENTRO, S.A DE C.V.**, la devolución de **TRESCIENTOS SESENTA Y CUATRO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$364.00)**, al consumidor **DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$299.00)**, a la consumidora **y UN MIL NOVENTA Y NUEVE Y NUEVE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$1,099.00)**, al consumidor

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.

c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal, extienda certificación de la presente resolución a los consumidores .

para los efectos legales correspondientes.

d) *Notifíquese*.

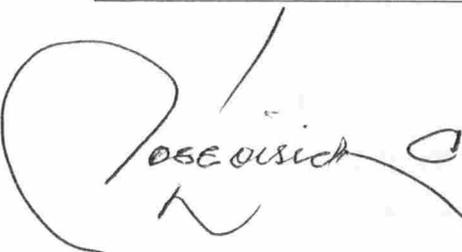
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

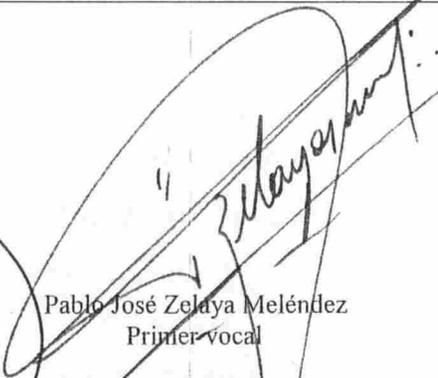
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración

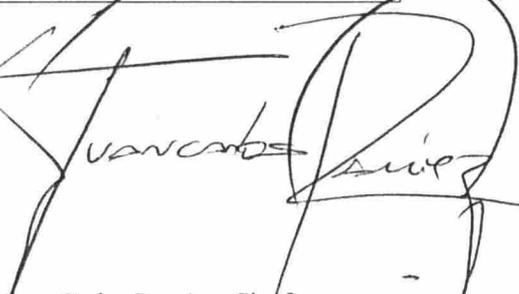
Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

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

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

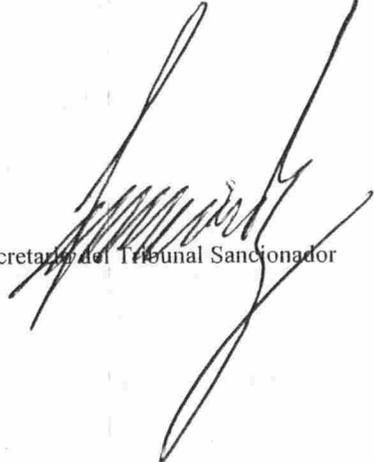

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

MSC/MP


Secretario del Tribunal Sancionador