

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 12/10/2022. Hora: 09:48 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1268- 2021.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. Preceden a esta resolución, los escritos recibidos en fechas 09/08/2022 y 06/10/2022 (fs. 217-218 y 222-228), incorporados por la consumidora y la proveedora respectivamente, en los cuales, ambas intervinientes dieron informe a esta autoridad administrativa acerca de la ejecución de lo acordado en el acta por suscribieron a las catorce horas del día 29/07/2022.</p> <p>i. El primero de los escritos <i>supra</i> relacionados, se incorporó en fecha 09/08/2022, sin anexos y consta firmado por la señora _____, y en el mismo, la denunciante informó a este Tribunal que la sociedad CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V. incumplió el compromiso vertido en el acta previamente relacionada, puesto que, habiéndose comprometido el día 29/07/2022 al pago de tres cuotas por la suma de \$805.00 dólares, hasta completar la suma de \$2,415.00 dólares, únicamente depositó la cantidad de \$521.67 dólares (fs. 217-218).</p> <p>En atención a lo anterior, pidió a este Tribunal la continuidad del procedimiento al siguiente nivel, además, que se ordenara a la proveedora recibir el reintegro total del valor que reclamó a la proveedora en una sola cuota, que incluya, además, el importe de la comisión cobrada por el banco emisor de la tarjeta, por el beneficio de pago bajo la figura de tasa cero.</p> <p>Al respecto, la petición de restitución que formuló la señora _____ fue resuelta por este Tribunal en el apartado X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA, de la presente resolución.</p> <p>ii. El segundo de los escritos detallados en el párrafo inicial, se recibió en fecha 06/10/2022, con documentación anexa y consta rubricado por la licenciada _____ de generales ya conocidas en este procedimiento, y en el cual, en síntesis se refirió a la existencia de un presunto error material en el acta que suscribió en representación de la sociedad CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V. en fecha 29/07/2022, concerniente al valor total de los servicios que adquirió la consumidora, y que consecuentemente, afectaría el valor que su representada devolvería a la consumidora, disminuyéndolo. Para hacer esta acotación, realizó una breve reseña de los hechos que se establecieron en el acta en referencia, asimismo, adujo que puso en conocimiento del licenciado _____ el respecto y también de la decisión que su representada tomó en cuanto a ello, y finalmente, cerró su intervención con la solicitud de que se tome nota del cumplimiento del acuerdo en sus términos (fs. 222-228).</p>			

Ahora bien, dado que las alegaciones efectuadas por la licenciada ; se circunscriben, en esencia, a la existencia de un error material en el contenido del acta suscrita por ambas intervinientes el 29/07/2022, cuyo efecto sería la merma en la cuantía de las obligaciones de la proveedora CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V. respecto de la denunciante, este Tribunal las abordó en el acápite denominado **V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA**, mientras que sus efectos se determinaron en el apartado **X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA**.

B. Establecido lo anterior, la señora l z interpuso su denuncia en fecha 03/01/2020, en la cual expuso textualmente, lo siguiente: “(...) que contrató los servicios con el proveedor de Cuatro tratamientos de diferentes procedimientos. Pagando una cantidad de \$2,900.00, y el caso que en el momento de la adquisición del plan se le ofreció un horario disponible a su tiempo en el cual quedo de las 2: Pm a 4:Pm , pero luego le ofrecieron otros servicios con horario de 2: Pm a 4:Pm con horario de lunes y viernes, pero luego le cambian los horarios, pero es el caso que por esos inconvenientes no logro realizar todas las sesiones y los tratamientos ya que cuando se presentaba a las instalaciones del proveedor para recibir el servicio le decían que por el momento no tenían la maquina disponible, con lo que la consumidora no estuvo conforme con tantas irregularidades para que le cumplieran con el servicio contratado, así también informa quedaron inconclusos los servicios de los cupones; de Rostro y de adelgazamiento que incluyen vanquis, algas, gel Wnopen, Rostro; agrega además que los tratamientos pendientes de recibir son Advance cuerpo 18, Rostro 9, Rescate de ojos 3, Mascarillas de caviar 3, Vanquis 30 minutos 5,Wrapen Canela 5Lifting 1, Detox 1, Venus Free 6, Gel nojas 19, Bandas frías 10, Masaje Relajante 1, y Terapéuticos 3” (sic).

Según la denunciante, con los hechos descritos, la proveedora pudo configurar la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que prescribe: “No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”, relacionado al artículo 4 letra e) de la citada ley: “Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente (...)”.

Así, en razón de la denuncia interpuesta, en fecha —03/01/2020—, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (fs. 22-24), a lo cual no se recibió respuesta y la consumidora ratificó su denuncia el día 27/01/2020 y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (fs. 26-27).

El 30/01/2020, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 04/02/2020 (fs. 29), a la cual la proveedora no compareció como se consignó en el acta de resultado de conciliación (fs. 32). No obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 14/02/2020, notificando de ello a la proveedora en fecha 11/02/2020 (fs. 34), a la cual tampoco acudió la proveedora denunciada, según acta de suspensión de sesión de conciliación (fs. 37). Finalmente, debido a deficiencias en el proceso de notificación, se convocó a ambas partes a una tercera sesión de conciliación a

la cual tampoco se presentó la proveedora CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V. por tercera ocasión, y de ello así se dejó constancia en el acta de conciliación sin acuerdo (fs. 55).

Consiguientemente, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 inciso 2º de la LPC, presumió legalmente como cierto lo manifestado por la consumidora en su denuncia, certificó las diligencias seguidas y remitió el presente expediente, que fue recibido en este Tribunal en fecha 18/03/2020.

Posterior a dicha remisión, constan las actuaciones administrativas acaecidas durante la sustanciación del procedimiento administrativo bajo la referencia 413-2020, así como la documentación que fuera incorporada por las partes en su tramitación, hasta que su declaratoria de caducidad mediante la resolución de las doce horas con cinco minutos, del día 18/08/2021 (fs. 81-86), mediante la que también se ordenó el consecuente reinicio del procedimiento administrativo sancionatorio. Asimismo, consta el acta de conformación del presente expediente administrativo (fs. 90), en la que se dejó constancia de la asignación de un nuevo correlativo para diligenciar el caso *sub judice*.

Consiguientemente, a las doce horas con nueve minutos del día 28/10/2021 se dictó el auto de inicio de este procedimiento (fs. 91-93), el cual se notificó en debida forma a las intervinientes en fechas 16/11/2021 y 18/11/2021, según se dejó constancia en el acta y las impresiones de correo electrónico correspondientes (fs. 94 y 95-96), brindándole así la posibilidad de intervenir en el procedimiento a la sociedad indiciada y con ello, se garantizó el ejercicio de sus derechos.

Luego, mediante el auto de las nueve horas con veintiún minutos del día 03/12/2021 (fs. 97-98), se abrió a pruebas el procedimiento, notificándose de ello oportunamente a las partes en fechas 10/12/2021 y 13/12/2021 (fs. 99 y 100-101).

Posteriormente se ordenó la realización de una diligencia para mejor proveer por medio del auto de las nueve horas con treinta y un minutos del día 15/07/2022 (fs. 206-210), de la cual se dejó constancia de su realización mediante el acta correspondiente otorgada en fecha 29/07/2022 (fs. 215).

Asimismo, a través del auto de las nueve horas con cuarenta y un minutos del día 09/08/2022 se ordenó la suspensión del plazo para concluir este procedimiento (fs. 216), ello, con ocasión de lo acordado en la antes referida diligencia. Es así como, en virtud de la presente resolución, se reanuda la sustanciación ordinaria del procedimiento administrativo sancionador, en la que se resolverá si efectivamente se comprobó en este procedimiento la comisión de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó en el CSC que, *“Con base en los artículos 4 literal e) y 43 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor, y artículo 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos la pretensión de la consumidora radica en que el proveedor le reintegre el valor pagado de los servicios restantes que no se han aplicado, a la brevedad posible”* (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio (fs. 91-93), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Así, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: "*no (...) prestar los servicios en los términos contratados*", el resaltado es nuestro.

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

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la sociedad CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V., pues en la resolución de inicio de este procedimiento (fs. 91-93), se le confirió el plazo de diez hábiles contados a partir del siguiente al de su correspondiente notificación, con el objetivo de que pudiese incorporar sus argumentos de defensa y que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara convenientes. En ese sentido, la antes referida resolución, le fue notificada en fecha 16/11/2021 (fs. 94).

Más adelante, mediante la resolución de las nueve horas con veintiún minutos del día 03/12/2021, se ordenó abrir a pruebas el presente procedimiento (fs. 97-98), lo cual se le comunicó a la proveedora indiciada el día 10/12/2021 (fs. 99).

Seguidamente, por medio de la resolución de las nueve horas con treinta y un minutos de fecha 15/07/2022 (fs. 206-210) se declararon sin lugar los alegatos de presuntos vicios de notificación y la solicitud de la proveedora denunciada de desarrollar una audiencia de conciliación extraordinaria, además, se ordenó la realización de una diligencia para mejor proveer el día 29/07/2022, habiendo considerado los elementos probatorios incorporados en el expediente a ese momento.

En hilo de lo anterior, la diligencia para mejor proveer se desarrolló conforme a lo ordenado y de lo acaecido en la misma se dejó constancia en el acta de las catorce horas del 29/07/2022, en la cual además se acordó la suspensión del plazo para concluir el procedimiento. Así, en virtud del acuerdo tomado en la referida diligencia, a través de la resolución de las nueve horas con cuarenta y un minutos del día 09/08/2022, se ratificó la suspensión del plazo para concluir el procedimiento previamente acordada.

A. Establecido lo anterior, se detallan las intervenciones de la proveedora en el procedimiento administrativo sancionador en su orden cronológico:

i. La primera intervención de la sociedad CARE SYSTEMS, S.A DE C.V., se realizó mediante el escrito recibido en esta sede el día 30/11/2021, el cual suscribió la licenciada actuando en calidad de apoderada general judicial con cláusula especial de la referida sociedad (fs. 102-116).

En el escrito en mención, la licenciada _____ ontestó la audiencia que le fue conferida a su representada en la resolución de las doce horas con nueve minutos del día 28/10/2021, alegó la existencia de presuntos vicios de notificación y a la diligencia para mejor proveer verificadas en el procedimiento que caducó y poseía la referencia número 413-2020. Además, pidió una ampliación del plazo proporcionado por esta autoridad administrativa para la remisión de la documentación financiera requerida en el auto de inicio y propuso la celebración de una nueva audiencia de conciliación en esta sede.

ii. Mientras que, en fecha 22/12/2021 se recibió un segundo escrito rubricado por la apoderada general judicial de la proveedora CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V. (fs. 117-205), de generales *supra* citadas, mediante el cual agregó la información financiera que le fue requerida por este Tribunal en el auto que dictó el inicio del procedimiento y ratificó los alegatos que enunció en su primera intervención: el primero, relativo al presunto justo impedimento para comparecer a la audiencia de conciliación señalada en el CSC durante el desarrollo de los medios alternos de solución de conflictos y que no fue atendido en dicha instancia, al tiempo que reiteró la solicitud del desarrollo de una nueva audiencia de conciliación con el propósito de establecer el monto de devolución a la consumidora, en razón del presunto uso parcial de los servicios que esta última habría efectuado; el segundo, sobre presuntos vicios de notificación ocurridos en la sustanciación del procedimiento fenecido con referencia número 413-2020, lo que consideró atentatorio a la garantía del debido proceso y los derechos de defensa y audiencia de su representada.

iii. Por último, el día 06/10/2022 se recibió un tercer escrito con documentación anexa signado también por la licenciada _____ (fs. 222-228), en el cual manifestó que mediante el acta de fecha 29/07/2022 se verificó y concluyó que se le prestaron 25 servicios a la denunciante, cada uno con un coste individual de \$36.00 dólares, sumando entonces las prestaciones recibidas la cantidad de \$900.00 dólares.

Por otra parte, aseveró que el monto reclamado en su denuncia por parte de la señora _____ ue de \$2,900.00 dólares, y que fue sobre dicho valor que se inició este procedimiento administrativo sancionador, y que el día que se desarrolló la diligencia para mejor proveer a la que hizo referencia al inicio de su escrito, se logró un avenimiento con la consumidora consistente en la devolución del valor correspondiente a los servicios que no se brindaron a la consumidora, menos el 15% correspondiente al coste de la comisión por el valor de tasa cero. Adicionalmente, tal importe sería devuelto en tres cuotas pagaderas los días 01/08/2022, 01/09/2022 y 05/10/2022.

Al respecto, aseguró, que por un error involuntario se consignó que la cantidad reclamada por la consumidora era de \$3,900.00 dólares y que fue sobre esa cantidad que se calcularon las 3 cuotas a devolver. Así pues, apuntó que fue el área contable de su representada quien advirtió el error, y en atención a tal circunstancia, ese mismo día, procedió a comunicarlo al licenciado _____ mediante correo electrónico, en el que además le informó que, para no incumplir el acuerdo celebrado, su representada CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V. depositaría en las fechas estipuladas la cantidad de \$521.67 dólares. Ello, pues del precio de los servicios por la suma de \$2,900.00 dólares, su representada debitó también, el valor acordado

con la consumidora por los servicios prestados y el coste de la comisión por el servicio de tasa cero que el banco cobró a su establecimiento como comercio afiliado, y esgrimió como justificante, el cumplimiento de los términos del acuerdo pactado con la consumidora.

Por otra parte, en fe del cumplimiento del depósito de las tres cuotas, agregó copias confrontadas de los comprobantes de los tres depósitos por la antes mencionada cantidad. Finalmente, expuso que la consumidora se comunicó con ella vía whatsapp en la fecha del primer depósito para efectuar un reclamo de forma gravosa, según su criterio, ignorando los valores antes expuestos.

B. Al respecto, debido a que los planteamientos de defensa antes mencionados fueron oportunamente resueltos en la resolución de las nueve horas con treinta y un minutos del 15/07/2022 (fs. 206-210), y a que los mismos, no conciernen al fondo de este procedimiento, en este apartado únicamente se recapitulará brevemente el análisis que este Tribunal oportunamente desarrolló en la resolución referida. Y en cuanto al presunto cumplimiento del acuerdo celebrado en fecha 29/07/2022.

I. En relación del presunto justo impedimento que opuso como justificación para la incomparecencia a la segunda audiencia de conciliación a la que fue legalmente convocada su representada, y sobre el cual alegó que no fue atendido por el CSC, se declaró sin lugar en virtud de lo establecido en el artículo 146 del Código Procesal Civil y Mercantil que estatuye: "*Al impedido por justa causa no le corre plazo desde el momento en que se configura el impedimento y hasta su cese. Se considera justa causa la que provenga de fuerza mayor o de caso fortuito, que coloque a la parte en la imposibilidad de realizar el acto por sí*", ello, pues el justo impedimento que la licenciada opuso en el CSC, consistía en la coincidencia de fecha y hora señalada para la celebración de la última audiencia de conciliación en dicha sede, con una audiencia de conciliación convocada en el Juzgado Segundo de lo Laboral. Sin embargo, en la audiencia convocada en sede jurisdiccional, se requirió la asistencia del señor , por ostentar la calidad de representante legal de la sociedad CARE SYSTEMS, S.A de C.V.; es decir, se requirió la concurrencia de la persona natural que posee la representación de dicha persona jurídica, quien pudo comparecer personalmente, o bien, mediante un apoderado para tal propósito, en otras palabras no se trata de un acto de naturaleza *personalísima* o *intuitu personae* respecto de la licenciada Matamoros, sino en cuanto a CARE SYSTEMS, S.A de C.V. Consecuentemente, tal supuesto también es extrapolable a la audiencia de conciliación que se desarrollaría en el CSC a la que también se citó a la sociedad indiciada el mismo día y hora, esto, considerando además, que la licenciada nunca comprobó en debida forma su vinculación al proceso judicial que invocó como justificante, y que, finalmente, tanto la sociedad denunciada, como su apoderada en este procedimiento, contaron con tiempo suficiente para tomar las providencias necesarias y superar el obstáculo emergente con la designación de otra persona para la comparecencia a sus obligaciones, como se colige de las actas y correos electrónicos de notificación respectivos.

De todo lo anterior, este Tribunal concluyó que la causa invocada por la licenciada Matamoros resultó insuficiente para encajar como un justo impedimento para la incomparecencia de CARE SYSTEMS, S.A de C.V. a la segunda audiencia de conciliación a la que se le citó en el CSC.

2. Sobre la solicitud de celebrar una audiencia de conciliación en esta sede, este Tribunal la declaró improcedente por exceder las competencias conferidas a este Tribunal en la LPC, según lo reglamentado en el artículo 79 de la LPC dispone: *“Para el cumplimiento de su potestad sancionadora, la Defensoría contará con un Tribunal Sancionador...”*, y en el mismo sentido, el artículo 83 la citada ley dispone como potestades específicas del Tribunal: *“(…) Instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del consumidor; imponer las sanciones o resolver lo que corresponda; y conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por ley”*, en congruencia con tales disposiciones, constituye un presupuesto procesal para la tramitación del procedimiento administrativo sancionador, que los medios alternos de solución hayan sido diligenciados y agotados, o en su defecto, que el denunciante renuncie expresamente a su ejecución y así remitir el expediente administrativo a esta instancia. Sin embargo, lo anterior no es óbice *para la facultad de las intervinientes de celebrar algún arreglo de forma extra procedimental.*

3. Acerca de la existencia de supuestos vicios de notificación en el procedimiento bajo la referencia número 413-2020 que finalizó con la declaratoria de su caducidad, así como en el presente, los cuales, a estimación de la apoderada de la proveedora denunciada viciaban el actual procedimiento por violentar su garantía al debido proceso y sus derechos de audiencia y defensa, los mismos fueron desestimados, en cuanto al procedimiento bajo la referencia número 413-2020, debido a su declaratoria de caducidad, cuyos efectos extinguieron la tramitación de dicho procedimiento, y la reposición de todas sus fases reglamentarias en este procedimiento, como lo estipula el artículo 117 inciso final de la LPA: *“(…) En los casos en los que sea posible la iniciación de un nuevo procedimiento, por no haberse producido la prescripción, podrán incorporarse a éste los actos y trámites cuyo contenido se hubiera mantenido igual, de no haberse producido la caducidad. En todo caso, en el nuevo procedimiento deberán cumplirse los trámites de alegaciones, proposición de prueba y audiencia al interesado”*, y así se consignó en la resolución de las doce horas con cinco minutos del día 18/08/2021 en el procedimiento bajo referencia 413-2020.

Y por último, en cuanto a la presunta existencia de vicios de notificación en la tramitación del presente, que, a criterio de la licenciada redundaría en la conculcación de la garantía del debido proceso y a los derechos de audiencia y defensa de la proveedora denunciada, también se declararon sin lugar, puesto que los actos de comunicación cumplieron su finalidad y fueron convalidados mediante los escritos con los cuales la sociedad denunciada ha participado de forma efectiva en este procedimiento, al contestar en sentido negativo la audiencia conferida, oponer sus extremos de defensa, y a su vez, reconocer expresamente que las notificaciones se recibieron satisfactoriamente, de manera que CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V. hizo uso de sus derechos de audiencia y defensa, convalidando así cualquier vicio de notificación, según lo reglamenta el artículo 102 de la LPA: *“La notificación realizada por un medio inadecuado o de forma defectuosa será nula, salvo que el interesado se dé por enterado oportunamente del*

contenido del acto de que se trate, de forma expresa o tácita, ante el órgano correspondiente, con lo cual se entendería que ha quedado subsanado el defecto". Es importante enfatizar, además, que la sociedad CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V. no ofreció ningún elemento probatorio sobre el error en la ubicación del establecimiento.

4. En relación al error material que la proveedora denunciada CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V. alegó en la última intervención que realizó en el procedimiento, y en virtud del cual, informó que realizó tres depósitos por un valor inferior al que se dispuso en el acta del día 29/07/2022, este Tribunal confirmó mediante lectura del contenido de las tres facturas agregadas al expediente (fs. 5-7), que el valor de los servicios corresponde a \$2,900.00 dólares, por lo tanto, resulta procedente rectificar el importe correspondiente cancelado por la consumidora por los servicios estéticos que brinda la proveedora denunciada consignados en el acta del día 29/07/2022, por la suma de \$3,900.00 dólares, a la cantidad correcta de \$2,900.00 dólares, ello, de conformidad a la facultad conferida a esta Autoridad Administrativa en el artículo 148 de la LPC, que dispone: "*Artículo 148. Aclaraciones y correcciones. El Tribunal podrá de oficio, o a instancia de parte, aclarar conceptos oscuros o corregir errores materiales que contengan las resoluciones*", el resaltado es nuestro, así como a lo señalado en el artículo 122 de la LPA: *Artículo 122. Rectificación de Errores Materiales. En cualquier momento, la Administración podrá, de oficio o a solicitud del interesado, rectificar los errores materiales, los de hecho y los aritméticos. Esta resolución deberá ser comunicada a cuantos puedan tener un interés legítimo en el acto.*", el resaltado es nuestro.

Sin embargo, también se ha evidenciado por este Tribunal, que la proveedora CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V. en el acta en mención, se efectuó un acuerdo consistente en el pago de tres cuotas por la cantidad de \$805.00 dólares, para completar así la cantidad de \$2,415.00 dólares, respecto del cual, la licenciada a objetó que dicho valor estaba calculado sobre el precio de \$3,900.00 dólares, es decir, a su consideración, se sustentaba sobre el error material *supra* rectificado.

En ese sentido, este Tribunal advierte que, aun cuando el precio de los servicios no correspondía a la cantidad consignada en el acta por \$3,900.00 dólares, sino según factura por \$2,900.00 dólares, el importe de devolución acordado siempre resulta inferior al precio pagado por los servicios por la consumidora, mismos que se entregaron de forma incompleta según ambas partes lo reconocieron en el acta de la diligencia para mejor proveer.

Corresponde entonces aclarar que el acta de las catorce horas del día 29/07/202, atañe al documento mediante el cual se dejó constancia de la ejecución de la diligencia para mejor proveer que se ordenó por este Tribunal mediante la resolución de las nueve horas con treinta y un minutos del día 15/07/2022, bajo la fundamentación de las competencias conferidas a esta autoridad administrativa en el artículo 146 inciso 2º de la LPC: "*(...) disponer de oficio en cualquier momento del procedimiento, la práctica de la prueba que estime procedente, dando intervención a los interesados*"; así como en el artículo 7 inciso final del Código Procesal Civil y Mercantil –CPCM-: "*(...) La proposición de la prueba corresponde exclusivamente a las partes o a terceros; sin embargo, respecto de prueba que ya fue debida y oportunamente aportada y*

controvertida por las partes, el juez podrá ordenar diligencias para mejor proveer con el fin de esclarecer algún punto oscuro o contradictorio, de conformidad a lo dispuesto en este Código”; y del artículo 106 inciso 2° de la LPA que estatuye: “(...) Se practicarán en el procedimiento todas las pruebas pertinentes y útiles para determinar la verdad de los hechos, aunque no hayan sido propuestas por los interesados y aun en contra de la voluntad de éstos (...)”, y con la motivación de la obligación para este Tribunal de establecer la verdad de los hechos, en observancia del Principio de Verdad Material al que este Tribunal debe ajustar sus actuaciones.

En concordancia con las consideraciones precedentes, los hechos consignados en la misma, cuentan con plena observancia de las garantías de contradicción y defensa para las intervinientes, pues ambas tuvieron la oportunidad de controvertirlos y aportar nuevos elementos, constituyendo prueba objeto de la valoración de este Tribunal, ya que ese era el fin último de la diligencia para mejor proveer.

La anterior aclaración adquiere significado, respecto de las afirmaciones de la proveedora denunciada por medio de su apoderada, en las que se refiere al acta en comento como un acuerdo de tipo conciliatorio, el cual, escapa de las competencias de este Tribunal como lo señala el artículo 79 de la LPC: “*Para el cumplimiento de su potestad sancionadora, la Defensoría contará con un Tribunal Sancionador...*”, en sintonía con lo dispuesto en el artículo 83 la misma ley: “*(...) Instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del consumidor; imponer las sanciones o resolver lo que corresponda; y conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por ley*”.

Aunado a lo anterior, cabe conceptualizar la naturaleza de la conciliación o avenimiento, la cual, doctrinariamente constituye por naturaleza un método auto compositivo de solución de conflictos, resultando incompatible *per se* con la naturaleza del procedimiento administrativo sancionador: “*(...) Los sistemas autocompositivos se caracterizan porque son las propias partes contendientes las que de forma voluntaria van a alcanzar un acuerdo o “transacción” (...) La autocomposición necesita la cooperación de las partes, de modo que ambas ganen y pierdan algo, para resolver su conflicto (...)*” -San Cristóbal Reales, S. (2013). *Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil. Anuario Jurídico Y Económico Escorialense, (46), 39–62-*.

Como también lo ha manifestado a su vez la Cámara Primera de lo Laboral, en la resolución pronunciada a las nueve horas y quince minutos del día 08/04/2019, en la apelación bajo referencia INC-126-2019: “*(...) La conciliación constituye un mecanismo auto compositivo de resolución de conflictos de naturaleza disponible, sin que sea necesario recurrir al Órgano Jurisdiccional en busca de tutela jurisdiccional efectiva, pues, son las partes inmersas en un conflicto jurídico, únicamente de derecho disponible, quienes recurren a un Centro de Conciliación Extrajudicial para que con la ayuda de un tercero ajeno a ellas, neutral e imparcial denominado Conciliador, encuentren solución a su controversia (...)*”.

En igual sentido, la Cámara Tercera de lo Penal de la Primera Sección del Centro, en la resolución de las once horas del 09/05/2019 en la apelación bajo referencia INC-108-19 indicó: “*(...) En ese sentido, la institución jurídica de la conciliación plantea la posibilidad de proveer una solución temprana y pacífica a*

los conflictos penales, alejada de las formalidades excesivas que estimaría la tramitación de un Proceso Penal legalmente configurado, ya que en tanto su naturaleza radica en el acuerdo inter partes, su homologación pende de una decisión judicial que le da validez procesal, no así su perfeccionamiento, puesto que como mecanismo de autocomposición, la conciliación y sus efectos dependería de la gestión que las partes que deciden conciliar realicen respecto de las obligaciones convenidas, pues se trató en puridad de un mecanismo de autocomposición en el ejercicio del Principio Dispositivo que les asiste.

El tratamiento jurídico especial de la conciliación de donde se puede concluir que en lo referente a las conciliaciones el Juez de la causa no participa como entidad controladora -de los convenios o verificador de cumplimientos prima facie, en el sentido que su actuación o participación es limitada a la verificación de conformidad a lo prescrito en la ley, por lo que la función del Juzgador es únicamente la de garantizar que las obligaciones que contiene la conciliación, se encuentren apegadas al ordenamiento jurídico, una vez homologado el acuerdo conciliatorio de las partes -imputado -víctima- y verificados los requisitos de ley, la autoriza (...)" -el resaltado es nuestro-

Al trasladar las anteriores consideraciones al caso que hoy nos ocupa, es válido concluir que el contenido del acta suscrita a las catorce horas del día 29/07/2022 excluye por su contexto y naturaleza un acuerdo conciliatorio, por lo cual, el contenido de los acuerdos plasmados en ella no resultan vinculantes para las partes, ni para este Tribunal, y es en virtud de ello, que la deducción del cobro de la comisión por el servicio de tasa cero al amparo del contenido de dicha acta, resulta improcedente en esta instancia y este Tribunal carece de facultades para ordenar su deducción.

En otras palabras, es la proveedora y la consumidora quienes debían procurar el acuerdo conciliatorio de forma extraprocedimental, y así acceder a las formas de terminación del procedimiento reguladas el artículo 111 de la LPA: *"El procedimiento administrativo podrá terminar por resolución expresa de la autoridad administrativa competente, por silencio administrativo positivo o negativo, desistimiento, renuncia o declaración de caducidad"*, es decir, corresponde a la denunciante en este caso, en caso de lograr un acuerdo extra procedimental, renunciar a su acción de consumo y desistir del procedimiento administrativo sancionador.

Como consecuencia del análisis precedente, los extremos de defensa expresados por la sociedad CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V. son insuficientes para desvirtuar la infracción imputada en este procedimiento.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *"Cuando la 'utilización' de la máxima de experiencia*

viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate". (Los resaltados son nuestros).

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

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

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

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

B. En el presente caso, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

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

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

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

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

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por ambas partes consistente en: copias confrontadas de facturas con referencias 5368, 5697, 5125 (fs. 5-7), nota de fecha 12/09/2019 (fs. 4), copia de impresiones de fotografía de ficha facial -con leyenda manuscrita *1º expediente en junio/19-* (fs. 9-16), copia de impresiones de capturas de pantalla del sitio web m.cuponclub.net (fs. 20-21) y acta de diligencia para mejor proveer de fecha 29/07/2022 (fs. 215), las cuales serán analizadas a continuación:

i) Copias confrontadas de facturas con referencias 5368, 5697, 5125, con las cuales se ha acreditado en este procedimiento la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora, cuyo objeto es la compra y prestación de los servicios estéticos que comercializa la sociedad proveedora, y de los cuales, la consumidora reclama la prestación incompleta y el valor cancelado por los mismos (fs. 5-7).

ii) Copia de nota de fecha 12/09/2019 (fs. 3-4), en la que consta al pie, fecha y sello de recibido de la misma fecha. En el citado documento, la consumidora hace una relación de los hechos que originaron su denuncia, además interpone su reclamo a la proveedora, aduciendo que desde la venta inicial de los servicios y en un cambio ulterior se le ofreció respetar una franja de horarios de 02:00 p.m. a 04:00 p.m. de lunes a viernes, mientras los sábados, el segmento de horario a respetar sería de 07:00 a.m. a 08:00 p.m. o después de la 01:00 p.m. Y que fue bajo esas condiciones que accedió a efectuar un cambio en el orden de aplicación de los servicios, pero que *"nunca tenía horarios establecidos"* o bien, *"no había cupos en los horarios pactados"* y que por los anteriores motivos solicitaba el cumplimiento de lo ofrecido o la devolución de lo pagado.

iii) Impresiones de fotografías del expediente de la consumidora en las instalaciones de la proveedora, en el cual consta la información personal de la consumidora, además de registros de sus antecedentes clínicos y fechas de algunos de los tratamientos suministrados (fs. 9-16).. Con el referido documento, se comprueba la relación contractual entre la proveedora denunciada y la consumidora y el objeto de la misma consistente en la prestación de servicios profesionales estéticos. Asimismo, en los documentos en mención, se dejó constancia de la prestación parcial de algunos servicios y las fechas en las que se brindaron. Adicionalmente, en el apartado observaciones del documento que posee el número de referencia 25733 y fecha 18/06/2019,

se lee en el apartado observaciones del documento lo siguiente: "2 ó 3 pm / 2 ó 3 veces por semana / Sábado 6 ó 7 am después de la 1 pm".

iv) Copia de impresiones de capturas de pantalla del sitio web m.cuponclub.net, en el cual se detallan los diferentes paquetes de servicios con precios establecidos, y de forma manuscrita se especificó en las impresiones que los cupones de fecha 08/06/2019 por el valor de \$35.00 dólares, y los que corresponden al día 01/04/2019 por el valor de \$60.00 dólares, fueron cancelados con antelación, pero los servicios estaban pendientes de aplicación. Sin embargo, en los mismos no se deslinda el costo individual de servicio.

v) Acta de la diligencia de reconocimiento para mejor proveer realizada en fecha 29/07/2022, mediante la cual se estableció por ambas intervinientes: a) la cantidad de servicios que se prestaron, que fue de 25 servicios; b) el valor individual de los servicios prestados, que fue de \$36.00 dólares, por tanto los servicios que si fueron efectivamente recibidos por la consumidora equivalen a la suma de \$900.00 dólares; c) que los servicios no fueron entregados en los términos y cantidad contratada, hecho expresamente reconocido en el acta.

En virtud que en el desarrollo de esta diligencia, ambas partes tuvieron la posibilidad de controvertir los hechos y ofrecer prueba para sustentar sus afirmaciones, los hechos que ambas partes reconocen mutuamente en el acta, fueron valorados conforme a la regla establecida en el artículo 314 inciso 1° CPCM: "*Excepción de prueba: No requieren ser probados: 1° LOS HECHOS ADMITIDOS O ESTIPULADOS POR LAS PARTES (...)*".

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el presente caso la infracción denunciada por la consumidor es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por "*(...) No (...) prestar los servicios en los términos contratados*"; por lo tanto, para realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se analizará la concurrencia de los elementos propios de la infracción a saber: *la existencia de una relación contractual que se origine en la prestación de un servicio, las condiciones en que se ofreció servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y finalmente respecto a lo anterior, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora*.

A. En concordancia con lo antes establecido, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba directa, o bien, indiciaria o indirecta:

i) *La relación contractual* existente entre la consumidora denunciante y la proveedora CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V., mediante las *copias confrontadas de las facturas de consumidor final con los números de referencia 5368, 5697 y 5125*, las cuales fueron relacionadas en el apartado que antecede (fs. 5-7); facturas que, según el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituyen como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma. Por tanto, con los documentos en mención se comprueba la compra de los servicios objeto de reclamo y su valor, así como la fecha de dichas transacciones. Igualmente, mediante las copias de las impresiones de la ficha de cliente, se ha comprobado la relación contractual y algunos de los servicios a suministrar.

ii) *Los pagos erogados por la consumidora en concepto de la prestación de servicios estéticos, es decir, el precio fijado por la proveedora por los servicios estéticos*, hecho que también se estableció mediante las facturas de compra aportadas por la consumidora, en las cuales se detalla el nombre de los servicios y cantidades de los mismos. Abona a ello, las fotografías que aportó la denunciante de su expediente personal, en las que se detallan sus características físicas, calendario de prestación de servicios y personal que los aplicó.

iii) *Se estableció por las intervinientes el valor que corresponde a los servicios que fueron efectivamente prestados a la consumidora*, como se dejó asentado en el acta de las catorce horas del día 29/07/2022 (fs. 215), en la que textualmente se asentó que: "(...)Entre las intervinientes se hace una revisión de los servicios contratados y de los servicios prestados, llegando a la conclusión que se prestaron 25 servicios, lo que equivale a TREINTA Y SEIS DÓLARES POR SERVICIO, lo que suma un total de NOVECIENTOS DÓLARES (...)".

iv) *Mediante el acta supra relacionada, también se comprobó el incumplimiento parcial de la proveedora denunciada, pues ambas partes así lo consignaron en el acta antes referida: "(...) que los servicios fueron suspendidos por motivos de pandemia y que no se trata de incumplimiento. Que resguarda comunicaciones vía whatsapp, en donde consta que se procuró llegar a un arreglo con la denunciante. Manifiesta la Dra. [redacted] to estar de acuerdo con dicha afirmación, ya que de haberse intentado un acuerdo, no se habría llegado a estas instancias en el presente procedimiento. (...)".*

v) *El procedimiento inició bajo la presunción legal del artículo 112 inciso 2° de la LPC: "(...) De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda (...)";* presunción que en este procedimiento la proveedora no desvirtuó mediante prueba en contrario.

En tal sentido, es pertinente hacer algunas consideraciones:

En el presente caso, las partes celebraron un contrato cuyo objeto era la prestación de servicios estéticos bajo la modalidad diferida, es decir, que el pago de los servicios se realizó anticipadamente, y de ello se dejó constancia mediante las tres facturas incorporadas al expediente (fs. 5-7).

Partiendo de lo anterior, el Código Civil (CC) define el **contrato** como "una convención en virtud de la cual una o más personas se obligan para con otra u otras, o recíprocamente, a dar, hacer o no hacer alguna cosa" (artículo 1309 CC), consignando que éstos son **bilaterales**: "cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente" (artículo 1310 CC) y que son **principales**: "cuando subsiste por sí mismo sin necesidad de otra convención" (artículo 1313 CC); además, define a las **obligaciones civiles** como: "aquellas que dan derecho para exigir su cumplimiento" (artículo 1341 CC).

Así, para en el presente caso se concluye, que, siendo un contrato *bilateral*, a la obligación principal de la consumidora de pagar el precio total de los servicios, **correspondía la ejecución de la obligación principal de la proveedora consistente en prestar todos los servicios estéticos**, ello, conforme a lo

establecido en el artículo 1416 CC: *“Todo contrato legalmente celebrado es obligatorio para los contratantes y sólo cesan sus efectos entre las partes por el consentimiento mutuo de éstas o por causas legales”*.

Sin embargo en este procedimiento, pese a la existencia de un contrato con obligaciones recíprocas para las partes, únicamente se acreditó el pago del precio por parte de la consumidora (fs. 5-7), no así la prestación diferida de los servicios en los términos convenidos por parte de la proveedora; como lo reconocieron ambas intervinientes en el acta de la diligencia para mejor proveer, la prestación de los servicios quedó inconclusa y nunca se finalizó (fs. 215). En ese sentido, es importante citar el artículo 13 inciso 1° de la LPC que estipula: *“Si al momento de efectuarse la contratación entre presentes, no se entrega el bien o no se presta el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que se hará constar el lugar y la fecha en que se entregará, y las consecuencias del incumplimiento o retardo. En el caso de servicios, el comprobante debe indicar los componentes o materiales que se emplearán, el precio de los mismos y de la mano de obra, en su caso”*, disposición que estipula la información que debieron contener las facturas entregadas a las consumidoras o en su defecto, la información que debió ser estipulada en un anexo a las mismas.

Así, pese a que en la diligencia para mejor proveer, la apoderada de la sociedad denunciada argumentó que la entrega de los servicios tuvo que suspenderse o postergarse con motivo de la pandemia de COVID 19, no ofreció prueba suficiente que entregó los servicios posterior al confinamiento obligatorio, tampoco demostró que tuvo un eximente posterior para la prestación de los servicios; por el contrario, consta en el expediente copia de nota fecha 12/09/2019 mediante la cual, la consumidora solicitó directamente la prestación de los servicios o la devolución del dinero, lo cual también se solicitó en la ejecución de los medios alternos de solución de controversias, sin embargo, la proveedora no otorgó ninguna de las prestaciones, hecho comprobado, mediante el acta suscrita por las intervinientes, como en el desarrollo de medios alternos de solución de conflictos (fs. 215).

Aunado a lo anterior, el presente procedimiento se inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, conforme la cual, los hechos expresamente manifestados por la consumidora en su denuncia *se presumen ciertos*; por tanto, le correspondía a la proveedora denunciada comprobar que efectivamente prestó los servicios contratados por la consumidora, o en su defecto, comprobar que dichos servicios no fueron prestados a la consumidora por causas ajenas a su voluntad y que la eximieran de responsabilidad frente a los hechos denunciados. No obstante, la sociedad CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V. no presentó ningún tipo de prueba que reuniera dichas características, a pesar de que se le brindó la oportunidad de aportar los elementos de prueba que justificaran que tenía una causa válida que la eximía de la obligación contractual adquirida, y desvirtuar así la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, dada la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC y la insuficiente actividad probatoria de la proveedora CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V.; este Tribunal determinó que existe responsabilidad de la proveedora por el cometimiento de la

infracción que se le imputa, pues en el caso *subjudice* se comprobó que se configuran plenamente los elementos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por "*no (...) prestar los servicios en los términos contratados*"—relacionados en el romano IV de la presente resolución, resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18-2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, *Derecho Administrativo Sancionador*, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la Sala de lo Contencioso Administrativo, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la

transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ésta no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación como comerciante de cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas, en armonía con las disposiciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápite precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

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

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

a. *Tamaño de la empresa.*

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

A partir de la documentación presentada por la proveedora, consistente en copias de los formularios de declaración y pago del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios desde el mes de junio de 2019 al mes de septiembre de 2021 (fs. 122-178), formularios de declaración y pago del impuesto sobre la renta y contribución especial de los ejercicios fiscales 2019 y 2020 (fs. 180-181), y los estados financieros y de resultados auditados de los mismos años (fs.183-205), de los cuales este Tribunal advierte que en el año 2019, año del cometimiento de la infracción del caso en autos, la sociedad CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V. obtuvo ingresos económicos como resultado de la comercialización de sus servicios por un total de \$ 801,127.30 dólares.

Aunado a lo anterior, según lo consignado por la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, en la resolución con referencia MH-DGII-2020-0164, vigente desde 03/11/2020, la sociedad

CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V. posee la condición de “*mediano contribuyente*”, por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa, así será considerada.

Es oportuno mencionar, además, que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 numeral 5 de la LPA), por haber presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

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

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: “*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*”, así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: “*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*”, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: “*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*”.

En cuanto a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en “*e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados*” la denunciada estaba obligada a cumplir con lo establecido en el artículo 24 de la misma ley. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, al no haber dado cumplimiento a su obligación contractual, o en todo caso demostrar fehacientemente la causa que la exime del cumplimiento del mismo.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V. no cumplió con las obligaciones adquiridas. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento se acreditó que existiese una causa que la exima de su responsabilidad de dar cumplimiento al servicio que se comprometió a brindar.

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

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “*(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*”. Conforme a ello,

en el presente procedimiento se logró evidenciar que la proveedora denunciada, efectivamente realizó el cobro de la cantidad de \$2,900.00 dólares en el caso de la consumidora en concepto de pago por los servicios estéticos los cuales son objeto de la reclamación que originó esta denuncia, debido a que no fueron prestados por la proveedora, esto según las facturas aportadas por la consumidora en este procedimiento. Asimismo, debido al incumplimiento parcial en los servicios, la restitución parcial efectuada por la sociedad proveedora por \$1,565.01 dólares, estando en deber actualmente la cantidad de \$434.99 dólares. Por lo anterior, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de la consumidora afectada en el presente procedimiento.

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 disuasivo¹ en la infractora CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V., quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC. Y es que, como proveedora que se dedica al cuidado y mejoramiento de la belleza integral, por medio de tratamientos personalizados con una atención médica, nutricional y profesional-técnico, se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de la actividad desarrollada; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifica el incumplimiento de lo pactado, situación que no ha ocurrido así en el presente procedimiento.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, la proveedora CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V. cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la misma.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. Que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *mediana empresa*.

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

En ese orden, en el presente caso, se debe tomar en cuenta que el grado de intencionalidad de la conducta cometida fue negligencia (ya que para el caso no se acreditó el dolo en la infracción cometida) y que la afectación total ocasionada al patrimonio de la consumidora consiste en la cantidad de \$2,900.00 dólares.

¹ "(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados", Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

Por todo lo anterior, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, además de cumplir con el propósito de la finalidad perseguida por el legislador con la misma, este Tribunal considera que el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener es la cantidad de \$2,900.00 dólares, ya que no es posible sancionar a la proveedora por una suma menor que la cantidad a la que asciende la afectación económica ocasionada a la consumidora.

Por consiguiente, en aplicación del principio de proporcionalidad y en virtud del tamaño de la empresa, el impacto negativo en el derecho de la consumidora, el perjuicio patrimonial ocasionado a la misma, que en el caso en autos se determinó en \$2,900.00 dólares según valor facturado y del cual únicamente se restituyó la cantidad de \$1,565.01 dólares (fs. 222-228), y que, pese a efectuarse una estimación del valor de los servicios que se prestaron efectivamente por las intervinientes no se documentó en el procedimiento su valor, y el grado de intencionalidad con el que procedió la infractora —parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII de la presente resolución—, este Tribunal impone a **CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V.**, por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por *“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*, una multa de *doce salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, equivalentes a la cantidad de **TRES MIL SEISCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR (\$3,650.04)**.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en la pretensión planteada en su denuncia que la proveedora, *“(…) le reintegre el valor pagado de los servicios restantes que no se han aplicado, a la brevedad posible”* (sic). Ello sobre la base de los artículos 4 literal e), 43 literal e) y 143 inciso final de la LPC; y 71 y 150 de la LPA.

En virtud de lo anterior, es importante mencionar lo siguiente:

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

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

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que: *“(…) reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se*

encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos (...)". Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

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

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

C. Por consiguiente, en virtud de las facultades legales antes relacionadas, este Tribunal se encuentra habilitado para ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, que en el presente caso textualmente indica: *"Con base en los artículos 4 literal e) y 43 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor, y artículo 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos la pretensión de la consumidora radica en que el proveedor le reintegre el valor pagado de los servicios restantes que no se han aplicado, a la brevedad posible"* (sic).

En vista de la pretensión planteada, este Tribunal consideró el importe pagado a la sociedad CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V. por parte de la señora [redacted] concepto de los servicios que no le fueron prestados, el cual según el texto de la denuncia y las facturas incorporadas (fs. 1, 5-7) asciende a la suma de \$2,900.00 dólares; así como el valor que las intervinientes en este procedimiento fijaron por los servicios que fueron proporcionados a la denunciante en \$900.00 dólares, según acta de diligencia para mejor proveer (fs. 215). Posterior a dicha diligencia para mejor proveer, la sociedad denunciada CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V. efectuó una devolución parcial a la consumidora, constituida por tres depósitos por la cantidad de \$ 521.67 dólares, haciendo un total devuelto de \$1,565.01 dólares según informe rendido por la apoderada de CARE SYSTEM, S.A. DE C.V. (fs. 222-228). De todo lo anterior, este Tribunal concluye que, actualmente, el valor pendiente de restitución por parte de la sociedad denunciada corresponde entonces a la cuantía de \$434.99 dólares.

Ahora bien, la apoderada de la proveedora denunciada solicitó en su último escrito que este Tribunal debite del monto a restituir, el valor de la comisión cobrada por el emisor de la tarjeta de crédito en concepto del servicio de *"tasa cero"*, sin embargo, esta solicitud excede las competencias que la LPC confiere a este Tribunal en cuanto a la facultad para reponer la situación alterada, enfatizando además que los extremos consistentes en dicho cobro y su valor, no fueron debidamente comprobados en este procedimiento, pues no se aportó ningún elemento probatorio que sustente su existencia y su coste para la proveedora.

Sobre la base de lo anterior, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada, mediante la devolución en efectivo de la cantidad de CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO DÓLARES CON NOVENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR (\$434.99) en concepto del valor pagado por los servicios estéticos que prestó a la denunciante.

XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 112 inc. 2°, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito y documentación anexa al mismo, presentado por la consumidora denunciante _____, fs. 217-218.
- b) *Téngase* por recibido el escrito y documentación anexa al mismo, presentado por la licenciada _____, en la calidad que intervino en este procedimiento, fs. 222-228.
- c) *Téngase por rectificado* el error material identificado en el acta de las 29/07/2022, en cuanto a la suma erogada por la consumidora por el valor correspondiente a los servicios reclamados, así: \$3,900.00 dólares, siendo lo correcto \$2,900.00 dólares.
- d) *Sanciónese* a la proveedora **CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V.**, con la cantidad de **TRES MIL SEISCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR (\$3,650.04)**, equivalentes a *doce salarios mínimos mensuales urbanos 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 (...) prestar los servicios en los términos contratados*", en perjuicio de la consumidora denunciante **señora** _____ conforme al análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución. Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa**.
- e) *Ordénese* a la sociedad proveedora **CARE SYSTEMS, S.A. DE C.V.**, restituya a la consumidora denunciante _____ la suma de CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO DÓLARES CON NOVENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR (\$434.99), mediante devolución de dinero en efectivo, importe que corresponde al valor pagado por los servicios contratados con la referida proveedora, como medida restitutiva de la situación alterada por la comisión de la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC por "*(...) No prestar los servicios en los términos contratados*", en virtud del análisis expuesto en el romano **X** de esta resolución.

<p>f) Ordénese a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la señora _____, para las acciones legales que estime convenientes.</p>	
<p>g) Notifíquese.</p>	
<p>INFORMACIÓN SOBRE RECURSO</p>	
<p>Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración</p>	<p>Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.</p>
<p>Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.</p>	

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.

VR/ym

Secretario del Tribunal Sancionador