

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 20/10/2022 Hora: 13:12 Lugar: San Salvador.	Referencia: 124-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	Editorial Océano de El Salvador, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En el presente caso, se analiza la denuncia presentada por el señor _____ en contra de la proveedora Editorial Océano de El Salvador, S.A. de C.V., en la cual, manifestó –en esencia– que: en fecha 12/09/2018 vio un anuncio en la página de Facebook de la proveedora denunciada ofreciendo un curso de clases de inglés 100% online SPEAK ENGLISH, por lo que envió un mensaje a la proveedora solicitando información. El día 18/09/2018 fue contactado por el señor _____, quien manifestó ser maestro de inglés y coordinador académico de editorial Océano y le aseguró al consumidor en toda la llamada telefónica de los beneficios de estudiar ONLINE, aclarándole que dicha promoción será únicamente válida en el mes de septiembre del 2018, la cual consistía en clases de inglés vía Skype por un periodo de 15 meses, cancelando un pago inicial por \$40.00 dólares y 15 mensualidades por la cantidad de \$30.00 dólares y que además le entregarían unos libros de inglés. Ante dicha situación el proveedor estuvo de acuerdo y firmó contrato N° TM12057 el día 19/09/2018 y canceló los \$40.00, la proveedora le manifestó que se comunicaría con él para brindarle las contraseñas con las que el consumidor ingresaría al aula virtual.</p> <p>Manifiesta el consumidor que el día 25/09/2018 le entregaron el paquete de libros y a los 3 días se comunicaron con él para preguntarle en qué horario le convenía más recibir clases, a lo que este aclaró que podía en horario diurno o nocturno. Agregó el consumidor que pasaron los días y no se comunicaron con él para darle acceso a clases, por lo cual se comunicó múltiples veces con los números que le fueron brindados para solventar dicha situación, sin embargo, no le respondieron. El día 24/10/2018 recibió un mensaje de la proveedora en el cual se le notificó que debía cancelar la primera cuota de \$30.00 dólares. La proveedora le contestó que no había podido brindarle las clases online porque el consumidor había manifestado que solo podía en horario nocturno, sin embargo, aclararon el inconveniente y llegaron al acuerdo que le brindarían las clases a las 9:00 a.m. y le explicaron al consumidor que no se preocupara por que las clases empezaban a contar desde que se daba la primera clase, pero que debía cancelar su primera cuota para recibir las y desde entonces no ha recibido ninguna llamada por parte de la proveedora denunciada. Finalmente, el día 26/01/2019, recibió una llamada de la proveedora notificándole que debía cancelar el monto total del curso, circunstancia con la cual no está de acuerdo pues manifiesta que no pagará un servicio que no ha recibido.</p> <p>Según el denunciante, los hechos descritos podrían vulnerar lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor –LPC–, el cual establece: <i>“Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda.”</i> lo que podría configurar la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la</p>			

LPC, que dispone: *"Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"*.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicitó que: *"el proveedor proceda a dar por cancelado el contrato sin tener que pagar penalización por incumplimiento por parte del proveedor y además solicita el reintegro del dinero cancelado que en total es de \$70.00 dólares"* (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

A la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: *"No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"*; en relación al artículo 24 de la LPC: *"Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda"*. El incumplimiento de la referida obligación por parte de la proveedora conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC previamente citada, la cual, en caso de comprobarse, tiene como consecuencia jurídica, la sanción establecida en el artículo 46 de la misma ley, siendo esta multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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 proveedora **Editorial Océano de El Salvador, S.A. de C.V.**, pues en el auto que ordenó el inicio del procedimiento (fs. 57-58), se concedió el plazo de 10 hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimaran convenientes, siéndole notificada la referida resolución en fecha 25/01/2022 (fs. 61-63); sin embargo, ésta no compareció en dicha etapa.

Posteriormente, mediante el auto proveído por este Tribunal a las trece horas con doce minutos del día 05/10/2022 (fs. 68) se ordenó el término probatorio por el plazo de 8 días hábiles, dentro del cual ambos sujetos intervinientes en el procedimiento, 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–, mismo que fue notificado oportunamente a las partes en fecha 07/10/2022 (fs. 69 al 73).

Sin embargo, transcurrido el plazo otorgado para la contestación de la audiencia inicial y la apertura a pruebas, sin que la proveedora denunciada contestara o aportara algún tipo de prueba, este Tribunal debe pronunciarse sobre la conducta imputada a la denunciada sobre la base de la documentación probatoria que consta en el expediente de mérito, aún sin la intervención de la proveedora.

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 –LPA–, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

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

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

Además, el artículo 341 del 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 posible 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 segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor 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.

Aclarado lo anterior, de conformidad a la prueba que consta en el expediente, se determinará si la proveedora denunciada cometió la conducta constitutiva de infracción, tomando en cuenta la documentación que se encuentra agregada al expediente.

C. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental por parte del consumidor, de la cual este Tribunal valorará únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Copia simple del contrato N° TM12057 a nombre del señor _____, mediante el cual la proveedora denunciada se compromete a prestar un servicio denominado “*Speak English 7V*” por un valor de \$490.00 dólares, el cual se pagaría por medio de 15 cuotas de \$30.00 dólares, por medio del corresponsal de pago Tigo Money (fs. 10 al 11).
- b) Comprobante de pago emitido por Tigo Money, en el cual consta que el consumidor pagó a Editorial Océano El Salvador, S.A. de C.V., la cantidad de \$30.00 con el número de factura TM12057 y número de transferencia de pago: _____ . (fs. 12).
- c) Capturas de pantalla de WhatsApp del consumidor y la proveedora denunciada en las cuales se detallan las conversaciones entre ambas partes —entre el 12/09/2018 y 18/09/2018 (fs. 7-9); y entre el 09/10/2018 y el 25/10/2018 (fs. 14 al 18)—, respecto de las condiciones del servicio ofrecido y los múltiples reclamos presentados por el consumidor.

Ahora bien, este Tribunal procederá a analizar y valorar la prueba *supra* detallada, en el orden que ésta fue relacionada:

Mediante copia confrontada de la factura detallada en el literal a), se acreditó la relación contractual del consumidor con la proveedora, en la cual se encuentra estipulado el servicio a prestar por parte de la proveedora denunciada el cual se denomina “*Speak English 7 V*” valorado en \$490.00, los cuales serían pagaderos en 15 cuotas de \$30.00 dólares por medio del corresponsal de pago Tigo Money, asimismo, consta en el presente expediente que el consumidor dio una cuota de \$40.00 (fs. 11) y canceló su primera mensualidad el día 05/11/2018 (fs.12), sin haber recibido servicio alguno.

En relación a lo anterior, también se adjuntaron capturas de pantallas de conversaciones sostenidas entre el consumidor y la proveedora denunciada, en las cuales se observa, además de las condiciones en que se ofreció el servicio, que el consumidor preguntó en múltiples ocasiones sobre el servicio de clases de inglés y la programación de la fecha de inicio de las mismas; sin embargo, se denota que no hubo respuesta satisfactoria para el consumidor mediante la cual se diera solución a las quejas interpuestas, sobre el servicio contratado.

Finalmente, es menester señalar que la proveedora denunciada no aportó prueba alguna para controvertir los hechos que le han sido atribuidos; por lo que resulta aplicable la presunción establecida en el artículo 112 de la LPC, tal como se relacionó en la letra B del presente romano.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. Corresponde entonces en este punto, analizar si los hechos denunciados, se corresponden con la infracción atribuida a la proveedora denunciada. Es decir, si concurren dentro de los elementos denunciados los elementos de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, que en el caso de mérito es: “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”.

En ese orden, es menester determinar si en el caso particular se han configurado los elementos principales de la infracción: a) *la existencia de un contrato*, b) la existencia de condiciones específicas respecto al bien o servicio que debía entregarse, es decir, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y finalmente, c) *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora*.

En hilo de lo anterior, en el caso en estudio se ha acreditado la existencia de un contrato entre el denunciante y la proveedora, cuyo objeto principal era la prestación de *servicios de clases de inglés denominado “Speak English 7 v”*; mediante el cual se le brindaría al consumidor un curso 100% online de clases de inglés, el cual se encontraba en promoción únicamente en el mes de septiembre del año 2018, por lo cual el consumidor decidió contratar dicho servicio por un monto total de \$490.00 dólares, comprometiéndose a pagar 15 cuotas mensuales de \$30.00 dólares y una prima de \$40.00 dólares para el goce del servicio; sin embargo, no recibió ningún servicio, por lo que realizó múltiples reclamos y canceló su primer cuota sin tener una respuesta que resolviera dicha problemática.

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, en este procedimiento quedó plenamente establecido la existencia de un contrato entre el consumidor y la proveedora, *cuya obligación principal era prestar el servicio de clases de inglés*, en contraprestación del pago de \$30.00 dólares mensuales por 15 meses hasta completar el pago de los \$490.00 del valor global del curso; es decir, esas eran las obligaciones principales exigibles entre las partes, según lo consignado el contrato de fs. 10.

Es claro entonces, que *la proveedora EDITORIAL OCEANO EL SALVADOR, S.A. DE C.V., estaba obligada a prestar el servicio de clases de inglés online denominado “Speak English 7 v”*, contra el pago de las cuotas acordadas en el tiempo y forma que fueron estipuladas, 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*”.

En concordancia con lo anterior, en el presente caso la infracción atribuida a la sociedad **EDITORIAL OCEANO EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, por lo que, al realizar el

ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, es preciso establecer las distintas obligaciones contractuales —*condiciones en que se ofrecieron los bienes*— de las cuales debe existir la certeza que *no fueron cumplidas a cabalidad*.

En cuanto al incumplimiento de las condiciones en que se ofreció la prestación de servicios, el consumidor aseguró en su denuncia que **no recibió las clases de inglés online que fueron contratadas**, pues tras pagar la prima y su primera mensualidad, no se le contactó para indicarle el horario y la modalidad en la cual este recibiría dichas clases, únicamente, se le entregaron los libros didácticos, sin darle respuesta de los horarios o usuarios a ocupar para gozar de dicho servicio; reiterando que, respecto a lo alegado por parte del consumidor denunciante, no se tiene respuesta alguna que se oponga a los hechos que se le atribuye a la denunciada.

De todo lo anterior, se ha determinado con certeza la existencia inequívoca de los tres elementos fácticos que configuran el ilícito administrativo atribuido, a saber: a) la existencia de un contrato de servicios de clases de inglés, b) las condiciones de la prestación de tal servicio, y c) el incumplimiento de la proveedora denunciada del objeto de tal contrato, pues no prestó el servicio contratado, *específicamente las clases online vía Skype*, según detalle consignado a fs. 7-10.

En virtud de las consideraciones previas, este Tribunal determinó que en el caso *subjudice* 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—; por consiguiente, existe responsabilidad de parte de la proveedora denunciada en el cometimiento de la infracción que se le imputa, siendo procedente imponer la sanción respectiva, conforme el artículo 46 de la misma ley.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra 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 del consumidor, 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 lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora **Editorial Océano de El Salvador, S.A. de C.V.**, en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 57-58). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar a la proveedora según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*; por tanto, deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la infracción, sin obviar que **Editorial Océano de El Salvador, S.A. de C.V.**, es una persona jurídica y que esa condición es relevante, pues por mandato legal está constreñida especialmente al cumplimiento de obligaciones tributarias y de algunas otras específicas para los comerciantes sociales, como la relacionada al depósito de sus estados financieros en el Registro de Comercio. Lo anterior, pone de manifiesto la vinculación existente entre las obligaciones legales de la proveedora y la documentación que fue requerida pero no presentó.

Por tanto, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, este Tribunal realizará una interpretación *pro administrado*, y únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, procederá a considerar a la proveedora como una *microempresa*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el 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 sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, por cuanto no cumplió con el ofrecimiento y estipulaciones pactadas, respectivamente, de fs. 7-10.

Por lo que, se configura una conducta *negligente* por parte de la proveedora **Editorial Océano de El Salvador, 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 la prestación de los servicios que comercializa, en los términos y condiciones pactados con los consumidores.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora

Editorial Océano de El Salvador, S.A. de C.V., no cumplió con la obligación pactada con el consumidor consistente en la prestación de servicios de clases de inglés online, como se comprometió en los términos de la prestación del servicio a fs. 7-10

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

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a *“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”* —artículo 43 letra e) de la LPC— dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos del consumidor, al no cumplir con lo pactado éste se vio afectado directamente en su patrimonio, pues erogó la cantidad de \$70.00 dólares en concepto de pago de prima y primera mensualidad del servicio *“Speak English 7v”*, servicio que no fue prestado y del cual solicitó su devolución según lo plantea el consumidor en su denuncia.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a los comprobantes de pago de fs. 11 y 12, la afectación patrimonial al denunciante la constituye la cantidad de \$70.00 dólares que pagó en concepto de pago de prima y primera mensualidad del servicio *“Speak English 7v”* que no fue brindado.

e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo en la infractora **Editorial Océano de El Salvador, 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, ya que por su experticia en el rubro de servicios de aprendizaje e idiomas debe garantizar que los servicios que pone a disposición de los consumidores, sean brindados en el tiempo y la forma contratada, e impartidos por personal calificado para brindarlos, de manera que asegure el cumplimiento de las obligaciones que adquiere con los consumidores y las derivadas de la LPC.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, la proveedora **Editorial Océano de El Salvador, 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. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, se procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la misma.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción *grave*, sancionable con multa de hasta 200 salarios mínimos urbanos en la industria, conforme al artículo 46 de la LPC; que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica para efectos de este procedimiento, es —según lo establecido en la letra a. del romano VIII— la de una *microempresa*; que el grado de intencionalidad de la conducta cometida fue negligencia (ya que para el caso no se acreditó el dolo), y que el beneficio económico obtenido por la proveedora asciende a \$70.00 dólares, resulta razonable la imposición de una sanción proporcional al aludido quebrantamiento.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta idónea, necesaria y proporcional para la consecución de los fines constitucionalmente

legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Consignientemente, en virtud del impacto negativo en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio económico ocasionado a ésta última, el grado de intencionalidad con el que procedió la infractora, el tamaño de empresa, —y demás parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII de la presente resolución— este Tribunal impone a la proveedora **Editorial Océano de El Salvador, 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 por la cantidad de **UN MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR (\$ 1,975.02) equivalentes a seis meses con quince días de salario mínimo urbano en la industria.**

Dicho lo anterior, es menester señalar la multa impuesta representa el **3.25%** 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

El consumidor solicitó en su denuncia la devolución de lo pagado, 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, 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. No obstante lo anterior, como ha quedado establecido ampliamente en el romano VII de la presente resolución, si bien 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, en el presente caso, se ha acreditado que la proveedora **Editorial Océano de El Salvador, S.A. de C.V.**, pactó de *forma bilateral y consensual* con el consumidor , que le impartiría servicios de clases de inglés *online*, denominado "*Speak English 7v*", por el precio total de \$490.00 dólares, el cual sería pagadero en 15 cuotas mensuales de \$30.00, dentro de las cuales el consumidor pagó la cantidad de \$40.00 en concepto de prima y \$30.00 dólares de la primera mensualidad, lo que suman el total de \$70.00 para poder recibir dicho servicio, el cual no fue prestado, por lo que se encontraba en obligación de devolver lo pagado en dicho concepto, conforme a lo establecido en los comprobantes de pago de fs. 10 y 11, y dejar sin efecto el cobro de las cuotas subsiguientes.

Por consiguiente, y en virtud de lo *pactado contractualmente, lo cual es de obligatorio cumplimiento para las partes*, este Tribunal estima procedente ordenar a la proveedora **Editorial Océano de El Salvador, S.A. de C.V.**, que efectúe la devolución al consumidor de la cantidad de \$70.00 dólares pagados en concepto de prima y primera mensualidad del servicio de clases de inglés online "*Speak English 7V*", que no fue brindado; y, en consecuencia, deje sin efecto el cobro de las cuotas subsiguientes.

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), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* a la proveedora **Editorial Océano de El Salvador, S.A. de C.V.**, con la cantidad de **UN MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR (\$ 1,975.02)** equivalentes a *seis meses con quince días de salario mínimo urbano en la industria* —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

- b) *Ordénese* a la proveedora **Editorial Océano de El Salvador, S.A. de C.V.**, efectuar la devolución de lo pagado al consumidor en concepto de prima y primera mensualidad de servicio de clases de inglés online "*Speak English 7v*" que no fue prestado, debiendo reintegrar al señor _____, la suma de **SETENTA DOLARES 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$70.00)**; y, en consecuencia, deje sin efecto el cobro de las cuotas subsiguientes, conforme a lo expuesto en el romano **X** de esta resolución.
- c) *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	

Jose Leisick Castro
 José Leisick Castro
 Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
 Pablo José Zelaya Meléndez
 Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
 Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
 Segundo vocal

PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PR/ym

Secretario del Tribunal Sancionador
 Secretario del Tribunal Sancionador