


Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y "g" de la LAIP

	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 27/10/22 Hora: 11:43 a. m. Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 1611-18 ACUM.</p>
<p>RESOLUCIÓN FINAL</p>			
<p>I. INTERVINIENTES</p>			
<p>Denunciantes:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5. 6. 		
<p>Proveedora denunciada:</p>	<p>CERAGEM, S.A. DE C.V.</p>		
<p>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</p>			
<p>A. Los consumidores interpusieron sus denuncias en fechas: 09/04/18, 06/04/18, 06/12/17, 27/04/18, 27/04/18 y 17/08/18 (fs. 1, 29, 76, 121, 146 y 167), contra la proveedora CERAGEM, S.A. DE C.V.</p> <p>B. Las denuncias interpuestas por cada uno de los intervinientes contra la proveedora CERAGEM, S.A. DE C.V., se detallan a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La señora _____ puso en su denuncia que compró una camilla ortopédica Master V3 por la cual canceló la cantidad de \$3,500.00 dólares, pero es el caso que tiene la cancelación del producto del mes de diciembre de 2017 y a la fecha de interposición de la denuncia no le han dado la camilla, algo con lo que no está conforme ya que no le dan una fecha en concreto para que le entreguen el producto. 2. La señora _____, manifiesta la consumidora que en fecha 15/12/15, realizó la celebración de un crédito para la compra de una camilla Master V3 y un Slim Belt gratis, la cual sería entregada al terminar de pagar la cantidad de \$3,500.00 dólares, es el caso que en fecha 13/12/17, terminó de pagar la cama, notificándole que en el mes de enero de 2018, recibiría dicha camilla, pero a la fecha de su denuncia no le han entregado la camilla, por lo que la consumidora solicita la entrega inmediata de la misma o la devolución de lo pagado. 3. La señora _____, manifestó en su denuncia que en fecha 27/05/15, contrató la compra al crédito de una camilla RL1 Slim Belt, la cual le costaría la cantidad de \$3,120.00 dólares; resulta que desde que contrató el paquete de servicio, ha realizado bastantes pagos, pero en varias ocasiones que se acercó ante la proveedora le pedían las facturas de pago y se las retenían, y a veces les llevaba copias de las mismas; pero ella sentía que no le bajaba el saldo pendiente; por lo que se acercó ante la proveedora acompañada de su hija, quien se cercioró de que le entregaran un historial de pagos, pero al entrar a la oficina de la secretaria, pudo verificar que no llevan un buen registro u orden en la aplicación de los pagos e incluso anotó en el sistema únicamente los recibos con los que ella cuenta y el resto que estaban registrados se dedicó a borrarlos, agrega que cuando llegaba le pedían los recibos originales, pero no se los devolvían, entre los 			

recibos retenidos por la proveedora están cinco de \$100.00 dólares, pagados, que no los tiene y es a la única a la que le ha mostrado sus recibos. Agrega que es una persona adulto mayor que no sabe leer ni escribir, por otra parte, manifiesta que constantemente, la proveedora se cambia de instalaciones y se le dificulta identificar su nueva dirección, para realizar los pagos.

4. _____, manifestó en su denuncia que en fecha 24/02/17, en común acuerdo se estableció bajo documento de acuerdo de devolución firmado y sellado por la proveedora y su persona, para reintegro de la cantidad de \$580.00 dólares, dinero que se le devolvería en fecha 30/05/17, ya que le habían incumplido con la entrega de la camilla Master V3, bajo contrato proforma N° 0861, habiendo pagado la cantidad de \$1,280.00 dólares, entregándole en compensación una manta térmica modelo Ceramic M1, por el precio de \$700.00 dólares, pero resulta que la fecha de la entrega del dinero no se cumplió el acuerdo; en varias ocasiones llegó al establecimiento de la proveedora a pedir la devolución y no le fue entregada, por lo cual considera un incumplimiento del contrato.

5. _____ lo, manifestó en su denuncia que, en fecha 19/05/17, adquirió al crédito una camilla Reflux, por el monto de \$2,499.00 dólares, los cuales canceló por medio de tres cuotas, pagando la última en fecha 11/07/17, pero la proveedora aun no le ha entregado la camilla, la proveedora ha cambiado de dirección en más de tres ocasiones y no les ha proporcionado la dirección del nuevo local, la consumidora se apersonó a las nuevas instalaciones de la proveedora para solicitar la entrega de la camilla o la devolución de su dinero, pero no le ha brindado respuesta favorable.

6. El señor _____ manifestó en su denuncia que en fecha 17/12/12, firmó una proforma con la proveedora, para la compra al crédito de una camilla Mater V3, por la cantidad de \$3,950.00 dólares, y un accesorio Slim Belt por la cantidad de \$110.00 dólares, haciendo un total de \$4,060.00 dólares, entregó un abono de \$100.00 dólares y le quedó un saldo pendiente de pagar de \$3,960.00 dólares, y ha realizado abonos de entre \$30.00 a \$100.00 dólares. A la fecha de interposición de su denuncia manifiesta haber pagado la cantidad de \$1,450.00 dólares; y es el caso que la proveedora no ha entregado los productos por los cuales ha estado pagando, y a pesar del tiempo transcurrido los empleados de la proveedora le han dicho que la empresa había quebrado, además le han dicho que presente una carta solicitando la devolución del dinero o que pague la diferencia de la cama, que cuesta como \$2,000.00 dólares, sin embargo, no está interesado.

Según lo manifestado por los consumidores, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que prescribe: *“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes (...) en los términos contratados”*; en relación a lo regulado en el artículo 4 letra e) de la LPC: *“e) Adquirir los bienes y servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”*.

Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC— para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que los consumidores y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, por incomparecencia reiterada de la proveedora a la audiencia de conciliación, razón por la que los expedientes fueron certificados

a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 112 de la LPC, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las doce horas con cinco minutos del día 27/05/22 (fs. 216-219).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

Las pretensiones de cada uno de los consumidores denunciados se exponen a continuación:

1. La señora solicitó: "(...) le entreguen la camilla a la mayor brevedad o de lo contrario pide le devuelvan lo que canceló por el producto, con base en los artículos 24 y 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor (sic)".
2. La señora solicitó: "(...) que el proveedor le haga la entrega a la brevedad posible de la camilla Master V3, por un precio de \$3,500.00 dólares, la cual pagó en su totalidad en fecha 13/12/17, o la devolución del dinero, con base en los artículos 4 letra e) y 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor (sic)".
3. La señora de Búcaro solicitó: "(...) que el proveedor le cancele el contrato de la cama, que le devuelva lo pagado por la cantidad de \$1,030.00 dólares, inmediatamente y que le entreguen una constancia de cancelación o finiquito, con base a los artículos 4 letra c) y f), 13, 43 letra d) y 44 letra k) de la Ley de Protección al Consumidor (sic)".
4. La señora solicitó: "(...) que el proveedor le haga la pronta entrega del dinero, por la cantidad de \$580.00 dólares, que en común acuerdo se ofreció la proveedora en devolver el día 30/05/17 y que a la fecha ha incumplido, considerando un incumplimiento de contrato; con base en los artículos 4 letra e) y 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor (sic)".
5. La señora solicitó: "(...) se le reintegre el monto de dinero cancelado por la camilla, en el menor tiempo posible, en base a los artículos 24, 43 letra e) y 4 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor (sic)".
6. El señor solicitó: "(...) que la proveedora le devuelva la cantidad de \$1,450.00 dólares, que ha pagado por los artículos que no le han sido entregados desde hace un poco más de cuatro años, por incumplimiento de contrato por parte de la proveedora, esto con base a los artículos 13 y 43 letras d) y e) de la Ley de Protección al Consumidor (sic)".

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 216-219), 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 entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados**" (resaltado es propio).

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 la proveedora* al no entregar los bienes en los términos contratados por los consumidores, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora CERAGEM, S.A. DE C.V., pues en resolución de folios 216 al 219, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 28/06/22 —fs. 232 y 233—; asimismo, se le notificó a la proveedora denunciada la resolución de fecha 28/07/22 —fs. 234— en la cual se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días, la cual fue notificada en fecha 25/08/22 —fs. 239—; sin embargo, no hubo pronunciamiento de la proveedora en ninguna de las referidas etapas.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. 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 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”* (resaltados son propios).

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

Además, el artículo 341 del 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” (resaltados son propios).

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

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

De conformidad con el artículo 414 del 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.

3. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

i) Fotocopias confrontadas de proformas números 0997, 0788, 0861, 0009 y 0612 (fs. 30, 81, 123, 148 y 170), emitidas por la denunciada a favor de los consumidores, en los cuales se consignan: los datos de cada uno de los consumidores, la forma de pago, la descripción de los bienes, los cuales sumados hacen un precio total de \$17,529.00 dólares, y con los que se acredita el vínculo contractual de cada uno de los consumidores con la proveedora.

ii) Fotocopia confrontada de carta de cancelación emitida por la proveedora, a favor de la señora

7
iii) Fotocopias confrontadas de comprobantes de pago llamados “Envíos” (fs. 31, 32, 33, 34, 35, 36, 40, 90, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 124, 127, 171, 174, 175, 177, 178, 182, 189, 190 y 191), facturas (fs. 4, 50, 51, 52, 53, 85 y 86) y recibos de caja (fs. 37, 38, 39, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 87, 88, 89, 91, 92, 97, 98, 99, 100, 125, 126, 149, 150, 151, 172, 173, 176, 179, 180, 181, 183, 184, 185, 186, 187 y 188), emitidos por la

denunciada a favor de los consumidores, en concepto de abonos, con los que se comprueban las cantidades pagadas a la proveedora.

Con las pruebas antes relacionadas y lo manifestado por todos los consumidores en sus denuncias (fs. 1, 29, 76, 121, 146 y 167), se determina efectivamente que los denunciados contrataron con la proveedora CERAGEM, S.A. DE C.V., la compra de los bienes, en específico camas ortopédicas, las cuales debieron ser entregadas luego de su compra y con las características por las cuales pagaron los consumidores.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por los consumidores es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: "*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*"; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) La *relación contractual* existente entre los consumidores y la proveedora CERAGEM, S.A. DE C.V., ha quedado evidenciada por medio de fotocopias confrontadas de proformas (fs. 30, 81, 123, 148 y 170), emitidos por la denunciada a favor de los consumidores, que ampara la contratación; asimismo, se comprueba el precio total de los bienes que los denunciados iban a pagar, el cual asciende a la cantidad de \$17,529.00 por los bienes que ahí se describen.

2) Las *cantidades pagadas* por los bienes objeto de reclamo, mediante cuotas a plazo, por medio de notas de envío (fs. 31, 32, 33, 34, 35, 36, 40, 90, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 124, 127, 171, 174, 175, 177, 178, 182, 189, 190 y 191), facturas (fs. 4, 50, 51, 52, 53, 85 y 86) y recibos de caja (fs. 37, 38, 39, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 87, 88, 89, 91, 92, 97, 98, 99, 100, 125, 126, 149, 150, 151, 172, 173, 176, 179, 180, 181, 183, 184, 185, 186, 187 y 188), emitidos por la denunciada a favor de los consumidores, en concepto de abonos.

B. En virtud de lo anterior este Tribunal puede concluir:

1. Que al tenor de los comprobantes de pagos tipo "*Envíos, Recibos de Caja, Facturas y Contratos de Tipo Proforma*", agregados como prueba en este expediente, emitidos por la proveedora, ésta se comprometió a entregar los bienes a los consumidores luego de haber realizado la compra, los cuales debían cumplir con las características que la proveedora ofertó y por los cuales los consumidores entregaron cantidades de dinero a la denunciada.

2. Que no consta en los expedientes administrativos un documento que acredite la afectiva entrega de los productos a los consumidores o en su defecto el reintegro del dinero solicitado a la proveedora, por la no entrega de los bienes adquiridos.

C. Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara la efectiva entrega de los productos adquiridos por los consumidores, objeto de la controversia planteada, manteniéndose la presunción legal del artículo 112 inciso 2º de la LPC. En razón de la prueba valorada, la presunción legal y las disposiciones legales aplicables, lo manifestado por los denunciados respecto de la conducta por parte de la denunciada de no entregar los bienes en los términos pactados, ni realizar las devoluciones del dinero cancelado por los

consumidores, en concepto de la compra de camillas de tipo ortopédicas vendidas por la proveedora CERAGEM, S.A. DE C.V., según lo expusieron en sus pretensiones detalladas en el romano III de esta resolución; configura la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, puesto que la denunciada no desvirtuó los hechos atribuidos, ni la presunción legal que operaba en su contra, siendo procedente sancionar a la proveedora CERAGEM, S.A. DE C.V., conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por las denuncias interpuestas por los consumidores:

D. Ahora bien, el principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, 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 las 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 que 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 de la Corte Suprema de Justicia, 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 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.

En concordancia con lo anterior y para el presente caso en específico, el grado de intencionalidad, se concluye que la proveedora CERAGEM, S.A. DE C.V., actuó con *negligencia grave*, debido a que no consta en el expediente que entregara los bienes a los consumidores; y a pesar de ello tampoco realizó ninguna acción que garantizara la devolución efectiva de dinero pagado por los consumidores, en transgresión a las disposiciones de la LPC ya citadas, y además ocasionándole así un menoscabo económico a los denunciados.

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 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, 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 CERAGEM, 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. 216-219).

Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a lo establecido en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. No obstante, lo anterior, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, se considerará a la proveedora como *Microempresa*.

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 entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*" la denunciada estaba obligada a cumplir con lo establecido en el referido artículo. 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 de la misma.

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 la proveedora CERAGEM, S.A. DE C.V., no cumplió con las obligaciones contractuales 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 entregar los bienes a que se comprometió contractualmente.

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 cobros por la adquisición de camillas ortopédicas tipo *Master V3, Reflex y RLI*, más accesorios *Slim Belt*, las cuales no fueron entregadas por la proveedora; en ese sentido, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de los consumidores afectados en el presente procedimiento, pues erogaron cantidades de dinero esperando recibir bienes necesarios para determinadas condiciones de salud.

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 CERAGEM, 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 a la comercialización de camas de tipo ortopédicas, 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 justifique 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 CERAGEM, 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.

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 —por presunción— es la de una *Micro 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 económica total ocasionada al patrimonio de todos los consumidores fue por la cantidad de \$12,559.00 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.

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó a los consumidores por la conducta cometida (\$3,500.00, \$3,500.00, \$1,030.00, \$580.00, \$2,499.00 y \$1,450.00 dólares respectivamente), con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende a los presuntos daños ocasionados a los consumidores y el valor del contrato entre las partes.

Ahora bien, una vez establecido el monto mínimo base, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que debe sustentar la imposición de la sanción; y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora no ha mostrado una conducta procesal esperada; siendo que, no aportó la documentación financiera requerida, este aspecto será considerado como un criterio para aumentar la multa base.

Por consiguiente, y en virtud del impacto en el derecho de los consumidores, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a los consumidores y el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora, este Tribunal impone a la proveedora **CERAGEM, S.A DE C.V.**, por el cometimiento de la infracción estipulada en el art. 43 letra e) de la LPC, por: *No entregar los bienes(...) en los términos contratados*, en relación con el artículo 4 letra e) de la misma ley, una multa de 41 meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria, equivalentes a la cantidad de **DOCE MIL SEISCIENTOS VEINTITRES DÓLARES CON CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$12,623.05)**.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el 20.75% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción –doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria–, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos denunciados según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

Los consumidores solicitaron en su denuncia *que la proveedora les reintegre lo pagado por el incumplimiento a lo contratado*, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

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. Conforme al artículo 4 letra b) de la LPC, la titularidad del derecho a ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados le corresponde al consumidor, como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de los consumidores, la cual consiste en la devolución de lo pagado a cuenta del precio por los bienes que nunca fueron entregados.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora **CERAGEM, S.A. DE C.V.**, que restablezca la situación alterada, devolviendo a los consumidores conforme a la documentación incorporada al presente expediente y según detalle siguiente: a la señora \$3,500.00, a la señora \$3,500.00, a la señora \$1,030.00, a la señora \$580.00, a la señora \$2,499.00 y al señor \$1,450.00 dólares, pagados por los bienes objeto de reclamo, que nunca fueron entregados.

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) Sanciónese a la proveedora **CERAGEM, S.A. DE C.V.**, con la cantidad de **DOCE MIL SEISCIENTOS VEINTITRES DÓLARES CON CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$12,623.05)**, equivalentes a *41 meses con quince días de salario mínimo mensual*

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 entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, de conformidad al análisis expuesto en los romanos VII y IX 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 CERAGEM, S.A. DE C.V. devolver a los consumidores la cantidad de **TRES MIL QUINIENTOS DOLARES (\$3,500.00)**, a la señora [redacted] la cantidad de **TRES MIL QUINIENTOS DOLARES (\$3,500.00)**, a la señora [redacted] o la cantidad de **UN MIL TREINTA DOLARES (\$1,030.00)**, a la señora [redacted] : la cantidad de **QUINIENTOS OCHENTA DOLARES (\$580.00)**, a la señora [redacted] la cantidad de **DOS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE DOLARES (\$2,499.00)** y al señor [redacted] la cantidad de **UN MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA DOLARES (\$1,450.00)**, pagados por los bienes objeto de reclamo, según lo expuesto en el romano X de la presente resolución.

c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a cada uno de los consumidores intervinientes para las acciones legales que estimen convenientes.

d) *Notifíquese.*

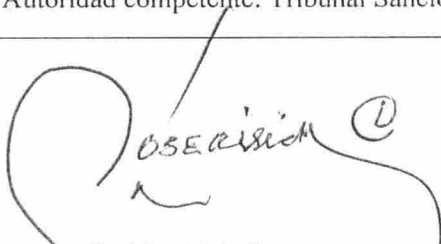
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO


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

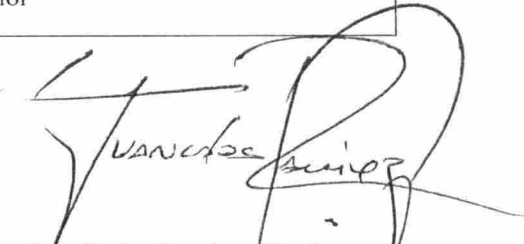
Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

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

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor



José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

EV/MP


Secretario del Tribunal Sancionador