

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 07/11/2022 Hora: 13:13 Lugar: San Salvador.	Referencia: 533-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	FERROCENTRO, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El consumidor manifestó en su denuncia que <i>"no está de acuerdo con el proceder del proveedor, en el sentido que en septiembre del 2019, compró con ellos dos sillones reclinables, que según la descripción en la factura de compra se expresa que son de cuero, pues apenas tiene nueve meses de uso, y ya se le deterioraron completamente, continua manifestando que ha presentado el reclamo hace más de dos meses a la empresa directamente y hasta el día de ahora le manifiestan que dichos muebles no tienen garantía, hacer saber que tiene todas las evidencias de las gestiones que ha realizado con ellos incluso la descripción de lo que en teoría le vendieron, por lo anterior se siente engañado, porque le vendieron algo diferente a las características que dice la factura ya que ha cancelado por estos la cantidad de \$1,3330.00 dólares además no le quieren responder con la garantía de los muebles"</i>.</p> <p>En fecha 26/06/2020 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. 15—. Posteriormente, en fecha 07/09/2020 —fs. 20—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 07/09/2020 (fs. 26) de la audiencia de conciliación programada para el día 16/09/2020. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 31), se hizo constar que las partes llegaron a un acuerdo el cual consistía en que <i>la proveedora en el transcurso de la semana (21 al 25 de septiembre) se retirarían los muebles objeto de reclamo para su reparación, los cuales serían devueltos al consumidor debidamente reparados en un lapso no mayor a los 40 días hábiles contados a partir del retiro de los mismos, de la casa de habitación del consumidor</i>; no obstante, el día 03/12/2020 se recibió escrito de parte del consumidor en el cual manifiesta que la proveedora incumplió con el acuerdo pactado en audiencia de conciliación, por lo que el día 14/12/2020 se notificó a la proveedora audiencia de seguimiento, celebrada el día 21/12/2020, sin embargo la parte denunciada no se presentó a dicha audiencia (fs.39).</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 52 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió expediente administrativo para su respectiva tramitación, recibándose en este Tribunal en fecha 01/06/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			

"De conformidad con los artículos 34 y 43 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor, solicita al proveedor que cumpla con la garantía de los muebles, es decir que los lleguen a retirar y se los reparen y dejen funcionando en buen estado (sic)".

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 44 y 45), 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"*, 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 la proveedora* al no entregar los bienes o los servicios en los términos contratados por el consumidor, 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

A. 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 **FERROCENTRO, S.A. de C.V.**, pues en resolución de fs. 44-45, se le concedió el plazo de 10 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 19/09/2022 —fs. 46—. El día 29/09/2022 se recibió escrito presentado por la licenciada _____, quien actúa en calidad de apoderada general judicial de la proveedora denunciada, calidad que comprueba mediante documentación anexa de fs. 50 al 52 en el cual contesta en sentido negativo la audiencia conferida, pues señala que la gerente de la Sucursal Autopista Sur se ha intentado comunicar en constantes ocasiones con el consumidor para que reciba los muebles ya reparados y en perfecto funcionamiento; sin embargo, él se ha negado a recibirlos. Asimismo, alega que su representada como el consumidor llegaron a un acuerdo conciliatorio el cual consistió en que su representada arreglaría los muebles en el plazo de 40 días hábiles, pero debido a las consecuencias de la pandemia COVID-19 fue imposible cumplir con el requerimiento pues el material a utilizar para la reparación era importado desde Asia (fs.49-55).

Asimismo, el día 07/10/2022 se dictó resolución de apertura a pruebas (fs. 56), concediéndole 8 días hábiles para presentar la documentación probatoria pertinente, la cual fue notificada a la proveedora denunciada el día 21/10/2022. El día 31/10/2022 se recibió escrito firmado por la licenciada _____, mediante el cual contesta la audiencia de apertura a pruebas y manifiesta:

Que encontrándose abierto a pruebas el procedimiento iniciado contra su representada, por este medio ofrece: a) prueba testimonial: consistente en la declaración de la señora _____, quien es Gerente de la Sucursal Autopista Sur, mediante la cual pretende probar que los hechos atribuidos a su representada no son ciertos, en vista que se ha intentado en reiteradas ocasiones entregarle los muebles reparados y en perfectas condiciones de funcionamiento al consumidor; b) declaración de parte contraria: mediante la cual pretende probar que ha sido el consumidor el que se ha negado a recibir los muebles reparados y en perfectas condiciones de funcionamiento; c) prueba documental: la cual consiste en una serie de fotografías a los muebles, con lo cual pretende comprobar el estado de los muebles.

B. Respecto a la prueba testimonial ofrecida por la proveedora denunciada relativa a la declaración de la señora _____, quien funge como Gerente de la Sucursal Ferrocetro Autopista sur, mediante la cual pretende probar que se le ha estado llamando al consumidor para que reciba los muebles, pero éste se niega; asimismo la declaración testimonial del consumidor el señor _____

_____, mediante el cual pretende probar que el consumidor efectivamente rechazó los muebles reparados, este Tribunal analizará la admisibilidad de la misma de conformidad a las disposiciones establecidas en el CPCM, por remisión del art. 106 de la LPA.

Así, el artículo 318 del CPCM estipula que no deberá admitirse aquella prueba que no guarde relación con el objeto procesal, pues la misma sería impertinente. Por su parte, el art. 319 de dicha Ley hace referencia a la utilidad de la prueba, de la siguiente manera: "*No deberá admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos*". Lo anterior implica, que en la utilidad de la prueba está imbricada la idoneidad, y ésta puede definirse, en términos generales, como aquello que reúne las condiciones necesarias u óptimas para una función o fin determinados. Por consiguiente, es un requisito aplicable al medio probatorio como tal y no a su objeto; pues aquél puede ser pertinente a la causa de averiguación y sin embargo inútil, esto es, que no tendría eficacia para el proceso o procedimiento. Por ello, quien realiza el examen de admisibilidad de la misma le compete razonar el contenido intrínseco y particular del medio en cada supuesto.

Dicho esto, advierte este Tribunal que las deposiciones ofertadas por la proveedora, no guardan relación con el objeto del presente procedimiento, esto es, determinar si se ha cometido la infracción contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC –no entregar los bienes en los términos contratados–, ya que lo que se pretende con las referidas declaraciones, más allá de desvirtuar la conducta atribuida, es justificar que los muebles –respecto de los cuales ambas partes reconocen un desgaste de tapicería– fueron reparados y se intentaron entregar al consumidor, pero éste no los recibió.

En consecuencia, los testimonios antes referidos, no cumplen con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en los arts. 318 y 319 del CPCM, respecto a la pertinencia y utilidad de la misma; por ello, deben declararse *inadmisibles*.

C. Ahora bien, los alegatos vertidos por la denunciada que se encuentran vinculados a la configuración de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC; serán abordados en el romano VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN de la presente resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. 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 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”*. (Los resaltados son nuestros).

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

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

i) Fotocopia de factura N°0774 emitida por FERROCENTRO, S.A. de C.V., en la sucursal denominada “Autopista Sur”, en la cual consta la compra al contado de los bienes adquiridos por el consumidor el señor
(fs. 4-5 y 13 vuelto).

ii) Fotografías de los bienes adquiridos por el consumidor, mediante las cuales se observan daños a la tapicería de los muebles adquiridos (fs. 6-10).

iii) Capturas de pantalla de conversaciones sostenidas entre el consumidor y la proveedora denunciada, en las cuales se detallan las consultas realizadas por el consumidor en relación a la reparación de los muebles (fs. 7-13 vuelto).

iv) Fotografías adjuntadas por la proveedora denunciada en donde se aprecian los muebles adquiridos por el consumidor, reparados de la tapicería dañada (fs. 53-55).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor 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 el consumidor y la proveedora FERROCENTRO, S.A. DE C.V., por medio de factura número 0774.

2) Las **condiciones de compra** de los bienes objeto de reclamo, consistentes en un juego de sillones de **cuero**, por la cantidad \$1,330.00 al contado, en septiembre del año 2019 (fs. 1, 4-5 y 13 vuelto).

3) Asimismo, mediante fotografías adjuntadas y conversaciones sostenidas entre el consumidor y la proveedora, se acreditó, entre otros aspectos, que los bienes objeto de reclamo **presentaron defectos de tapicería aproximadamente a los 9 meses de haberse efectuado la compra de los mismos** (fs. 6-13).

4) Que, como resultado de la denuncia del consumidor, la proveedora inicialmente se negó a realizar la reparación de los muebles objeto de controversia; sin embargo, luego de alcanzar un acuerdo conciliatorio con el consumidor, en fecha 16/09/2020, se comprometió a repararlos (fs. 11-13 y 31), obligación que no cumplió en los términos acordados.

B. En virtud de lo anterior, para este Tribunal resulta importante destacar que de los hechos denunciados y la prueba incorporada al presente expediente, se deduce que los bienes adquiridos **no presentaban las condiciones mínimas de calidad esperada para un mueble con las características ofrecidas**.

Al respecto, es preciso realizar un análisis del incumplimiento por falta de conformidad, para ello Fabián González Cazorla, sostiene que el objetivo es reconstruir el concepto de incumplimiento del proveedor por la entrega de productos con vicios al consumidor, y para lograr ese objetivo se propone que es necesario recurrir al concepto de **falta de conformidad** como una forma de categorizar el incumplimiento contractual, especialmente cuando la obligación del primero se refiere a la entrega de bienes materiales al segundo¹.

Hasta ahora existe un breve desarrollo de la noción de incumplimiento para contextualizar la moderna forma de entender el derecho de contratos. Como se puede advertir, existe una visión mucho más realista y actualizada de la relación contractual, lo que ha devenido en una serie de cuestionamientos al modelo

¹ GONZÁLEZ CAZORLA (2019) n° 2.

tradicional pero también en la implementación de nuevos conceptos como la *falta de conformidad*, aplicable especialmente a los contratos que engendran la obligación de entrega de una cosa, siendo su mayor exponente la compraventa.

En palabras de Juárez Torrejón *“la idea de conformidad de la cosa al contrato, en el marco de la compraventa, ha supuesto una revisión de la obligación del vendedor como obligación de resultado: ya no se trata sólo de que sobre el vendedor pese la obligación legal del saneamiento, que se traduce en el reconocimiento al comprador de las acciones redhibitoria y estimatoria, sino de la satisfacción efectiva del consumidor, a través de un doble sistema: 1) La configuración legal de los límites de la “satisfacción” comercial del consumidor a través de la enumeración de unos criterios de conformidad. 2) El reconocimiento de un sistema de remedios de satisfacción in natura. Ello ha supuesto para unos Ordenamientos el reconocimiento ex novo de la satisfacción in natura del comprador, y para otros el ensanchamiento de esta posibilidad que sólo se reconocía de manera excepcional”*². Por su parte Vaquer señala que *“[l]a falta de conformidad en la compraventa es un concepto unitario que pretende describir cualquier desviación de los bienes respecto de las expectativas del comprador en el contrato de compraventa (...) la conformidad no es más que la correspondencia de la cosa entregada con el diseño que las partes realizaron en la prestación”*³. La profesora Barrientos se refiere a la noción de falta de conformidad, señalando que *“[l]a conformidad (o falta de conformidad) es un concepto anglosajón introducido en los sistemas continentales a partir de una unificación del derecho de contratos y obligaciones europea. Implica congruencia entre la cosa entregada y las pretensiones del comprador. Si se vincula a la idea del objeto, conformidad implica, por tanto, correspondencia de la cosa entregada con el modelo que exige el contrato. En general, conformidad significa que la cosa entregada por el vendedor ha de adecuarse a las exigencias cualitativas y cuantitativas que el contrato le impone, las características pactadas y lo efectivamente entregado al consumidor”*⁴ (el resaltado es propio).

Ahora bien, lo importante es identificar cuándo una cosa entregada, ya sea en una venta civil, pero especialmente en una de consumo, es conforme al contrato. En ese sentido, existen diversos instrumentos en el derecho comparado, que nos exponen algunos criterios de conformidad de la cosa que se adquiere, para ello este Tribunal trae a análisis lo dispuesto en la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 25/05/1999 en la que en su artículo 2.2 señala que: *“Se presumirá que los bienes de consumo son conformes al contrato si:*

a) se ajustan a la descripción realizada por el vendedor y poseen las cualidades del bien que el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo; b) son aptos para el uso especial requerido por el consumidor que éste haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de la celebración del contrato y éste haya admitido que el bien es apto para dicho uso; c) son aptos para los usos

² JUÁREZ (2015) 83-84.

³ VAQUER (2011) 11.

⁴ BARRIENTOS (2016) 125.

a que ordinariamente se destinen bienes del mismo tipo; d) presentan la calidad y prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor puede fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre características concretas de los bienes hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o el etiquetado” (el resaltado es propio).

C. Al cotejar los hechos acreditados en la letra A. de este mismo apartado, conforme a las declaraciones de las partes y la prueba documental que consta en el presente expediente, con el análisis de la conformidad de los bienes desarrollado por este órgano en la letra que precede, se concluye por parte de este Tribunal que, la proveedora denunciada entregó al consumidor, bienes que no cumplían con las condiciones propias esperadas de unos muebles de *cuero* nuevos, es decir que aproximadamente 9 meses después de comprados, tuvieran que ser reparados por defectos de tapicería, que imposibilitaban el uso normal esperado para los bienes de esa naturaleza, y más aún, que las razones a las que la proveedora pretende atribuir dichas fallas – mal uso del consumidor, fs. 11-13–, no han sido acreditadas fehacientemente de su parte, con la prueba pertinente.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara las óptimas condiciones en las que fueron entregados los muebles; por el contrario, únicamente se limitó a informar a este Tribunal, que los muebles ya reparados estaban disponibles para entrega al consumidor.

En congruencia con lo expuesto, se concluye que la proveedora al entregar al consumidor bienes que no presentaban la calidad habitual de un bien de su tipo, incurrió en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “no entregar los bienes (...) en los términos contratados” siendo procedente *sancionar* a la proveedora FERROCENTRO, S.A. DE C.V., conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por la denuncia interpuesta por el consumidor.

D. Ahora bien, acreditado el ilícito administrativo por parte de la proveedora, es preciso analizar el principio de culpabilidad, 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 un 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 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, este Tribunal tomará en cuenta los principios de legalidad, proporcionalidad y culpabilidad para la determinación de la multa, es así que verificará el 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 documentación financiera presentada por la proveedora FERROCENTRO, S.A. DE C.V., consistente en: copia de formularios del impuesto sobre la renta de los años 2019 al 2021 (fs. 65, 69, y 73); estados de situación financiera y balance general de los años 2019 al 2021 (fs. 66 al 68, 70 al 72; y 74 al 76); para efectos de la cuantificación de la multa, se tomarán en cuenta las rentas gravadas durante el año 2020, la cual asciende a la cantidad de **\$3,236,252.79**.

Analizado lo anterior, se denota que la capacidad económica la proveedora denunciada supera los parámetros establecidos en la Ley Mype. Además, al consultar el listado de clasificación de contribuyentes actualizado por la Dirección de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, la proveedora se encuentra clasificada como "*gran contribuyente*", por lo que, para efectos de cuantificación de la multa será considerada como una empresa de tamaño grande.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado doloso 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. 2º 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. 3º 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 entregado los bienes en óptimas condiciones de calidad, en cumplimiento a su obligación contractual.

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 FERROCENTRO, S.A. de C.V. no cumplió con la obligación contractual adquirida. 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 en la calidad en la que se esperaba que funcionaran, habida cuenta de la naturaleza de los mismos.

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 el consumidor , pagó la cantidad de \$1,330.00 dólares de los Estados Unidos de América, por la adquisición de un juego de muebles de *cuero*, los cuales fueron entregados al consumidor, sin embargo estos presentaron desperfectos en la tapicería, aproximadamente a los 9 meses desde su compra; lo que tuvo como consecuencia la inconformidad del consumidor y un impacto negativo en el patrimonio del mismo, puesto que no se cumplió con la finalidad esperada para los bienes en mención.

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 disuasivo⁵ en la infractora FERROCENTRO, 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 bienes muebles, 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.

⁵ *“(…) 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.*

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, la proveedora **FERROCENTRO, 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 desarrollados en el romano anterior, es procedente 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 *gran contribuyente*, consecuentemente, la de una empresa de tamaño grande.

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 del consumidor consiste en la cantidad de \$1,330.00.

Por lo anterior, habiendo considerado los parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII de la presente resolución, 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 \$1, 330.00, ya que no es posible sancionar a la proveedora por una suma menor que la cantidad a la que asciende la afectación económica ocasionada al consumidor.

En consecuencia, este Tribunal impone a la proveedora **FERROCENTRO, 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 *cinco salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, equivalentes a la cantidad de **MIL QUINIENTOS VEINTE DÓLARES CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$1,520.85)**.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el **2.5%** 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

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, 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 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, 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 a lo anterior, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada en los siguientes términos: *ordenar* a la proveedora **FERROCENTRO, S.A. de C.V.**, que devuelva al señor
la cantidad de **\$1,330.00** pagados en concepto de precio total por los bienes objeto de reclamo en el presente procedimiento.

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, 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 **FERROCENTRO, S.A. DE C.V.**, con la cantidad **MIL QUINIENTOS VEINTE DÓLARES CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$1,520.85)**, equivalentes a *cinco 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 entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, de conformidad 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 FERROCENTRO, S.A. DE C.V., devolver al señor la cantidad de MIL TRESCIENTOS TREINTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,330.00) pagados en concepto de precio total por los bienes objeto de reclamo, conforme a lo expuesto en el romano X de la presente resolución.

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

ASEOSIDA
Pablo José Zelaya Meléndez
Juan Carlos Ramírez Cierfuegos
 PR/ym

José Leoisick Castro
 Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
 Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cierfuegos
 Segundo vocal

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

Secretario del Tribunal Sancionador