

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" y 24 de la LAIP

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR.	Fecha: 13/12/2022. Hora: 09:41 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1126-2021.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	SI AUTO, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. El consumidor interpuso su denuncia en fecha 16/05/2019, en la cual expuso que “(...) en fecha 16/03/2019 se presento a la agencia del proveedor a comprar un motor para su vehículo, reservando por la cantidad de \$260.00 comprometiéndose el proveedor hacer la entrega del motor el 18/03/2019 pero no se llevo a dar la entrega, al preguntar el consumidor los motivos del atraso en la entrega, poniendo excusas el proveedor que el problema era de aduanas, a la fecha no se hizo la entrega y ha solicitado la devolución del dinero pero ya no le contesta las llamadas. Por lo que solicita la intervención del Centro de Solución de Controversias para que el proveedor le revierta el pago” (sic).</p> <p>De acuerdo a la denuncia los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción grave señalada en el artículo 43 letra d) de la Ley de Protección al Consumidor –LPC–, que prescribe: “Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...): d) Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre (...)”; relacionado con el derecho básico de todo consumidor regulado en el artículo 4 letra b) de la misma normativa: “Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: b) Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados;”; conforme a la recalificación efectuada por este Tribunal Sancionador, mediante resolución de inicio de fs. 42-45.</p> <p>B. En ese orden, el día 17/05/2019 se inició el avenimiento, mediante la comunicación por correo electrónico a la proveedora inculpada de la imputación interpuesta, notificándole que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución y brindándole copia de la denuncia (fs. 4-9). Posteriormente, agotado el plazo de avenimiento, en fecha 10/06/2019 (fs. 10), el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora el día 18/06/2019 (fs. 11-12) de la audiencia de conciliación programada para el día 21/06/2019.</p>			

Asimismo, según el acta de resultado de conciliación (fs. 16), se hizo constar que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para realizar una segunda audiencia, estableciendo la sesión para el día 10/07/2019, notificando a la proveedora en fecha 05/07/2019 (fs. 17-18); sin embargo, la misma fue suspendida nuevamente por la incomparecencia de la proveedora, tal como consta en el acta de resultado de conciliación (fs. 21).

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 inciso 2º de la LPC, presumió legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor en su denuncia y remitió el expediente, el cual se recibió en este Tribunal en fecha 27/08/2019 (fs. 26).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El denunciante solicitó “(...) que el proveedor haga efectiva la reversión de pago reintegrando la cantidad de \$260.00 que pago en reserva de motor el cual no se el entrego y con base a los artículos 13 - D literal b) y 44 literal k) Ley de Protección al Consumidor” (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 43-45), a la proveedora denunciada se le imputó la supuesta comisión de la infracción *grave* establecida en el artículo 43 letra d) de la LPC, que literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebrare (...)*”, en relación al artículo 4 letra e) de la LPC, el cual establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: “*adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente*”.

La conducta típica de la infracción, es precisamente incumplir la obligación de *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*, lo que significaría una afectación económica al consumidor, que erogó una cantidad de dinero por un determinado bien o servicio, pero que por alguna razón la contratación ya no se finalizó.

La configuración de la referida infracción supone, por consiguiente, en primer lugar, que el consumidor ha entregado al proveedor, una cantidad de dinero a cuenta del precio total de un bien o servicio —ya sea en concepto de prima, anticipo o reserva—, en segundo lugar, que la contratación no se haya concretizado —al respecto, la ley no presupone una causa específica por la que no se haya formalizado la contratación pretendida—; y, en tercer lugar, el incumplimiento del proveedor de devolver al consumidor la cantidad de dinero que éste último ya había pagado a cuenta del precio. Dicho incumplimiento puede darse: a) de forma expresa, por ejemplo manifestando el proveedor que no existe cantidad de dinero que devolver, que la cantidad a devolver es distinta a la correspondiente según la ley

y los términos de la contratación, entre otros; o, b) de forma tácita o por omisión, por ejemplo cuando el proveedor esquivase o simplemente no respondiera a la petición de devolución del consumidor.

El incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra d) de la LPC ya citado, y su consecuencia jurídica sería la establecida en el artículo 46 de la misma ley, siendo la 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, en virtud de lo anterior, en el auto que ordenó el inicio del presente procedimiento (fs. 43-45), se le confirió a la proveedora denunciada un plazo de 10 días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que pudiese manifestar su oposición por escrito, expresar sus argumentos de defensa, formular alegaciones, o bien, presentar o proponer la práctica de los medios probatorios que estimara conveniente.

La referida resolución le fue notificada a la sociedad SI AUTO, S.A. DE C.V., en fecha 15/03/2022, mediante tablero público, de conformidad al acta de notificación correspondiente (fs. 59), habiendo agotado los medios de búsqueda estatuidos en la legislación aplicable.

Mediante el citado acto de comunicación, se garantizó a la proveedora incoada el ejercicio de sus derechos de audiencia y de defensa, confiriéndole la oportunidad procedimental de intervención en el presente procedimiento sancionatorio, dentro del cual los sujetos intervinientes pudieron hacer uso de los medios probatorios, así como ofrecer y/o solicitar las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–.

No obstante lo anterior, la proveedora SI AUTO, S.A. DE C.V., no compareció en el procedimiento, ni siquiera en el término de prueba, pese a que la resolución correspondiente le fue notificada el día 22/06/2022, también mediante tablero público, según se consignó en el acta respectiva (fs. 64).

Consecuentemente, habiendo concluido el plazo para la intervención de la proveedora en este procedimiento sancionatorio sin que se haya manifestado a ejercer su derecho de defensa, pese a la oportunidad que se le ha brindado, este Tribunal debe proceder a pronunciar la resolución final del mismo, sin la participación de la denunciada.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inciso 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”*. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inciso 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 d) de la LPC.

B. 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.

C. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental, según el orden y detalle siguiente:

1. Copia confrontada de nota de remisión número 0305 (fs. 3), emitida por la proveedora SI AUTO, S.A. DE C.V. en la cual se consignó el pago de la cantidad de \$260.00 dólares, en concepto de anticipo para reserva de motor COROLLA 1 ZZ 2005 de un total de \$450.00 dólares, con fecha 16/03/2019. Con el referido documento se acredita la relación de consumo entre el consumidor la sociedad denunciada SI AUTO, S.A. DE C.V.; que el objeto de dicha relación estaba constituido por la reserva del motor de las características *supra* relacionadas; y que el consumidor efectuó un pago parcial por la suma de \$260.00 dólares a cuenta del precio del motor en mención y en concepto de reserva del mismo.
2. Impresión de correo electrónico de fecha 22/05/2019 (fs. 7), remitido en la sustanciación del medio alterno de solución de conflicto avenimiento, en el que se consignó el reconocimiento por parte de personal de la sociedad proveedora: (i) del pago efectuado por el consumidor en concepto de anticipo del motor vinculado a la denuncia en estudio, (ii) la mora en la entrega del motor en referencia, y (iii) que la proveedora entregó dos artículos valorados en la cantidad de \$ 95.00 dólares en compensación por la cantidad pagada en concepto de reserva por el bien que no fue entregado, es decir, que quedó pendiente de devolución la cantidad de \$165.00 dólares del total cancelado por el consumidor en concepto de reserva del motor en referencia.
3. Indiciariamente también se estableció la mora en la entrega del bien por parte de la proveedora denunciada, y el incumplimiento de la misma de su obligación de efectuar la devolución del

importe de \$260.00 dólares pagado en concepto de anticipo, ello en virtud de la presunción del artículo 112 inciso 2º LPC.

4. Certificación de auto de remisión de las diligencias seguidas en el Centro de Solución de Controversias, en la cual se consignó como la causal de envío del expediente a esta instancia, la configuración del supuesto establecido en el artículo 112 de la LPC, por incomparecencia reiterada de la proveedora a las dos audiencias de conciliación a la que fue legalmente convocada, sin oponer justificante válida. Con la referida certificación se establece que, la proveedora no efectuó la devolución total de la reserva pagada por el consumidor, sino una devolución parcial constituida por dos bienes valorados en la suma total de \$95.00 dólares, quedando pendiente la cantidad de \$165.00 aún al finalizar la sustanciación de los medios alternos de solución de conflictos.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el señor _____, es la descrita en el artículo 43 letra d) de la LPC, que prescribe como grave la conducta de la proveedora por supuestamente incumplir la obligación de *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*, que significaría una afectación a la consumidora conforme al artículo 4 letra c) de la citada ley, que establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: "*Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación*"; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que:

1. La existencia de una relación de consumo entre el denunciante y la proveedora que data del 16/03/2019(fs. 3).
2. El objeto de la relación de consumo antes descrita, consistente en la *reservación* de un motor *COROLLA I ZZ año 2005*, para lo cual, el consumidor erogó la cantidad de \$260.00 dólares a la proveedora SI AUTO, S.A. DE C.V.
3. Por medio de la certificación de auto de remisión de las diligencias seguidas en el Centro de Solución de Controversias (fs. 39), en la que consta la causal de envío del expediente a esta instancia, el supuesto establecido en el artículo 112 de la LPC, por incomparecencia reiterada de la proveedora a las dos audiencias de conciliación a la que fue legalmente convocada, sin oponer justificante válida. En otras palabras, mediante las diligencias seguidas en el Centro de Solución de Controversias se demostró que, ante la solicitud de desistimiento del consumidor a

la sociedad SI AUTO, S.A. DE C.V., esta se negó de forma tácita a devolver al consumidor la suma de dinero pagada en concepto de reserva, a cuenta del precio del mismo.

B. Conforme a los hechos probados, resulta necesario para este Tribunal, establecer en primer si la compraventa ya había sido celebrado o no, para posteriormente determinar si la proveedora estaba en la obligación de devolver al consumidor la cantidad entregada en concepto de reservación del motor en cuestión.

1. La promesa de venta.

En ese sentido el Art. 1425 de nuestro Código Civil, prescribe: "*La Promesa de celebrar un contrato no produce obligación alguna; salvo que concurren las circunstancias siguientes: 1ª Que la promesa conste por escrito; 2ª Que el contrato prometido no sea de aquellos que las leyes declaran ineficaces; 3ª Que la promesa contenga un plazo o condición que fije la época de la celebración del contrato; 4ª Que en ella se especifique de tal manera el contrato prometido, que sólo falten para que sea perfecto, la tradición de la cosa, o las solemnidades que las leyes prescriban. Concurriendo estas circunstancias habrá lugar a lo prevenido en el artículo precedente*".

En síntesis, la promesa de venta, por su naturaleza, es un acuerdo de voluntades en que nacen para ambas partes obligaciones recíprocas; en el mismo, **la celebración del contrato prometido queda aplazada para el futuro y la promesa de venta es sólo su antecedente. La finalidad o destino de la promesa es celebrar otro contrato.** Por otra parte, ninguno de los intervinientes ha incorporado un contrato de compraventa por lo cual se tiene por acreditado la no celebración del contrato principal, esto con fundamento a lo dispuesto en el artículo 314 numeral 1º del CPCM: "*No requieren ser probados: 1º Los hechos admitidos o estipulados por las partes*", por el contrario, ambas partes han reconocido abiertamente que el objeto de su relación de consumo, lo constituía la futura adquisición de un motor de las características declaradas en nota de remisión (fs. 3).

Ahora bien, al margen de la regulación civil del aludido contrato de promesa de venta, la LPC establece un régimen de responsabilidad a cargo de quienes introducen bienes y servicios en el mercado, procurando la mejor tutela para los adquirentes en una relación de consumo. Nuestra legislación en materia de consumo reconoce que, de no perfeccionarse la celebración del contrato, en los términos estipulados en el Art. 43 letra d) de la LPC, es obligación de los proveedores devolver al consumidor, las cantidades entregadas a cuenta del precio, ya sea en concepto, prima, anticipo, entre otros.

Al establecerse que el consumidor y la proveedora celebraron una promesa de venta por el motor objeto del reclamo, se concluye naturalmente que este **no era el contrato principal pretendido**, sino que era un acuerdo preliminar cuya finalidad era según la voluntad de ambos intervinientes –al menos en aquel momento–, la celebración de una compraventa y que por tratarse de un bien mueble, lógicamente

para perfeccionar la compraventa, el motor debió ser entregado y el precio del mismo, pagado en su totalidad.

Por lo tanto, tratándose de un *contrato de compraventa de un bien mueble, el contrato principal, el cual, finalmente no se perfeccionó*, la proveedora sí estaba en la obligación de devolverle al consumidor la cantidad de dinero que fue pagado en concepto de *reserva* del motor Corolla IZZ 2005. No obstante, en el presente expediente la proveedora no acreditó con prueba alguna, la entrega efectiva de la devolución del dinero al consumidor –\$260.00 entregado en concepto de *reserva*–, por el contrario, consta una denegatoria por parte de la denunciada según cruce de comunicación documentado (fs. 5 y 7).

2. Respetto del incumplimiento de la proveedora.

Según comunicación sostenida mediante correo electrónico entre personal de la proveedora denunciada y técnicos asignados para la implementación de los medios alternos de solución de controversias de la Defensoría del Consumidor, la proveedora entregó al consumidor, en defecto del motor reservado por el pago de la cantidad de \$260.00 dólares, *un retrovisor y bomba power*, ambos, valorados por la suma de \$95.00 dólares. Sin embargo, no se devolvió la cantidad diferencial de \$165.00 dólares.

Al respecto, la doctrina entiende que la noción de *incumplimiento* es suficientemente amplia y neutra, lo que comprende “(...) *toda desviación del programa contractual (...)*”¹, por lo tanto, en el presente caso, aún cuando se documentó la devolución parcial de la proveedora de la reserva pagada por el consumidor, no habiendo entregado el motor en los términos acordados, el incumplimiento contractual queda suficientemente establecido en el presente caso.

C. En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada y de las condiciones contractuales antes citadas, se comprobó que el contrato principal pretendido era la compraventa de un bien mueble y ese no se perfeccionó, se acreditó además el incumplimiento por parte de la proveedora respecto de la entrega del motor convenido, y finalmente, se estableció el incumplimiento en la devolución del dinero pagado en concepto de la reserva por el contrato que no llegó a perfeccionarse, esto, pese a que las partes expresamente reconocieron una devolución parcial del importe cancelado, circunstancia que no exime a la proveedora de su obligación legal de repetir la reservación pagada por el motor, hasta por la suma de \$165.00 dólares.

En consecuencia, se ha comprobado la comisión de la infracción atribuida a la proveedora denunciada, contemplada en el artículo 43 letra d) de la LPC, al *Incumplir la obligación de devolver (...) reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*,

¹ Pantaleón (1993) 1720.

siendo procedente entonces, sancionar a la proveedora SI AUTO, S.A. DE C.V., conforme a lo establecido en la LPC en su artículo 46 como consecuencia para la comisión de las infracciones de tal gravedad.

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 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 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 la denunciada 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 SI AUTO, S.A. DE C.V., actuó con *negligencia grave*, debido a que consta en el expediente que habiendo expresado la imposibilidad en la entrega del motor acordado; y pese a ello, no realizó ninguna acción que garantizara la devolución efectiva de dinero pagado por el consumidor, en transgresión a las disposiciones de la LPC ya citadas, y además ocasionándole así un menoscabo económico al denunciante.

Se concluye entonces que al configurarse la infracción prevista en el artículo 43 letra d) es decir incumplir la obligación de *devolver (...)reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*, en relación al artículo 4 letra c) de la citada ley, que establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: "*Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación*", resulta procedente para este Tribunal Sancionador, *sancionar* a la proveedora denunciada SI AUTO, S.A. DE C.V., en relación a los hechos atribuidos por denuncia interpuesta por el señor

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, por parte de la proveedora SI AUTO, S.A. DE C.V.; y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 de la LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: 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 –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable 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 del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora **SI AUTO, 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. 43-45). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 numeral 5° de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

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 **SI AUTO, 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 lo tanto, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación pro administrado, y únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal considerará a la sociedad **SI AUTO, S.A. DE C.V.**, como una *microempresa*, con el objeto de conservar 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 2º 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, pues al ser una persona jurídica que se dedica a la comercialización de repuestos, es conocedora de las limitaciones o imprevistos que pueden eventualmente ocurrir en el desarrollo de sus actividades comerciales, las cuales debe ejecutar de buena fe.

En vista de lo anterior, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de **SI AUTO, 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—, los deberes que posee como proveedora de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, y así devolver a los consumidores las cantidades que estos cancelen en concepto de primas, anticipos, reservaciones y cantidades pagadas a cuenta del precio, cuando los contratos no lleguen a perfeccionarse, como en el presente caso.

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 directo e individual, pues se acreditó que **SI AUTO, S.A. DE C.V.** incumplió con su obligación legal de realizar la devolución del dinero entregado por el consumidor en concepto de reservación, pese a que le fue solicitada la devolución por no haberse celebrado el contrato.

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 devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre* —artículo 43 letra d) de la LPC— dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos del consumidor, puesto que, no se cumplió con lo ofertado y no se devolvió injustificadamente \$165.00 dólares, por la falta de entrega del motor que fue ofrecido.

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 **SI AUTO, S.A. DE C.V.** (quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra d) de la LPC—, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores, ya que por su experticia en el negocio de comercialización de repuestos e insumos de tipo automotriz debe prever y asegurar el fiel cumplimiento a las disposiciones legales que le impone la LPC respecto de los consumidores.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en el apartado VII de esta resolución, la proveedora SI AUTO, S.A. DE C.V., cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, por *“incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre”*, en relación con el artículo 4 letra c) de la misma ley; y de acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó al consumidor por la conducta cometida, 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 el presunto daño ocasionado al consumidor.

Por consiguiente y en atención a los criterios para la determinación de la multa —ampliamente desarrollados en el apartado anterior—, este Tribunal impone a SI AUTO, S.A. DE C.V. una multa de **MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,825.02)**, equivalentes a 6 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, por la comisión de la infracción *grave* regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, por *“incumplir la obligación de devolver (...) reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre”*, en relación con el artículo 4 letra c) de la misma ley, en perjuicio del señor _____ según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 3% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor en su denuncia solicitó que se le devolviera el monto cancelado en concepto de reserva (\$260.00 dólares), en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: *“(...) c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos,*

la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)”.

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

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, 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, 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”* en los términos de la misma ley, y que además, le corresponde al denunciante como un derecho irrenunciable, la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, según el artículo 5 de la ley antes citada, la cual consiste en: *“(...) que el proveedor haga efectiva la reversión de pago reintegrando la cantidad de \$260.00 que pago en reserva de motor el cual no se el entrego (...)”* (sic). Sin embargo, según consta en las impresiones de correos electrónicos remitidos durante la sustanciación de los medios alternos de documentación agregadas en este expediente, únicamente está pendiente de devolución la suma de \$165.00 dólares, puesto que la proveedora entregó dos artículos a cuenta del precio cuyo valor era equiparable a la cantidad de \$95.00 dólares (fs. 5 y 7).

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora SI AUTO, S.A. DE C.V., que efectúe la devolución de lo pagado por el consumidor señor _____ en concepto de la reservación de un motor que no fue entregado, habiéndose determinado por este Tribunal, que la cantidad pendiente de devolución asciende a la cantidad de \$165.00 dólares, de acuerdo a lo estatuido en las disposiciones previamente relacionadas.

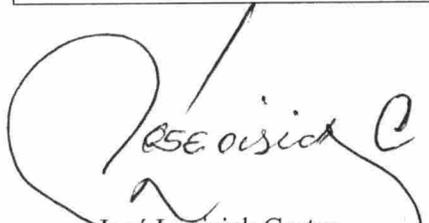
XI. DECISIÓN

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 d), 46, 49, 83 letras b) y c), 112, 144 y siguientes de la LPC; 218 y 314 ordinal 1° del CPCM; y 17 número 5, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

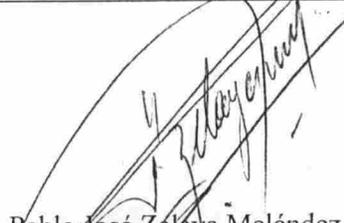
- a) *Sanciónese* a la proveedora SI AUTO, S.A. DE C.V. con la cantidad de **MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,825.02)**, *equivalentes a 6 salarios mínimos urbanos en la industria*—D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, por no devolver la cantidad pagada en concepto de reserva a cuenta del precio de un motor que no fue entregado al señor _____ 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 SI AUTO, S.A. DE C.V. *devolver* al señor _____ la cantidad de **CIENTO SESENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$165.00)**, en concepto de reintegro de lo pagado en concepto de reserva, con **fundamento en las disposiciones legales precitadas.**
- 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

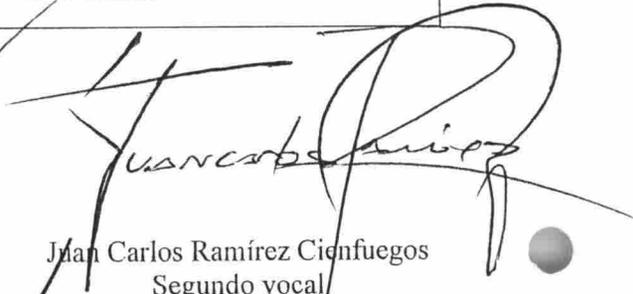
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad Competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del consumidor.	



José Leoisick Castro
Presidente



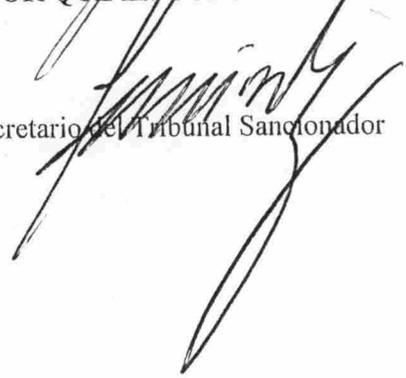
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

VR/ym



Secretario del Tribunal Sancionador