


*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*

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 09/01/2023 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1077-2020
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	OMNISPORT, S.A. DE C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>El consumidor, en síntesis, manifestó que: <i>"en fecha 20/02/2020, adquirió al contado un televisor con las siguientes características: Televisor Sony Led Smart KDL-48W655D por un valor de \$468.15 más IVA por \$60.86; es el caso, que al momento de la compra, en la sucursal Metrocentro San Miguel le expresaron que no tenían televisores en existencia, solo el de exhibición pero que procederían a pedirlo de la sucursal San Miguel Centro, cuando el consumidor se trasladaba a su vivienda recibió una llamada del transportista (quien es una persona externa al proveedor, lo cual nunca se le explicó que la entrega la realizaba alguien ajeno a la empresa), le entregó el televisor y se limitó a conectarlo de manera rápida, le dijo que tenía que retirarse y que era necesario que firmara de recibido. Cuando procedió a instalar el televisor, se dio cuenta que al acceder al menú se observaban unas líneas blancas en la pantalla. Lo anterior fue notificado al proveedor ese mismo día y por ello le programaron una visita técnica para el día 21/02/2020, entregándole el siguiente comprobante: "Control de Servicios N° 502170" en el que se hace constar que la pantalla presenta golpe, situación con la que está inconforme debido a que en ningún momento lo ha golpeado y considera que la forma de entrega no fue la correcta".</i></p> <p>En fecha 21/02/2020, 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. 5 a 9—. Posteriormente, en fecha 17/03/2020 —fs. 19—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 02/09/2020 (fs. 32) de la audiencia de conciliación programada para el día 09/09/2020. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 39), se hizo constar que la misma fue suspendida por solicitud de las partes, fijando como nueva fecha de realización de la audiencia, el día 24/09/2020. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 41), se hizo constar que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciendo la sesión para el día 05/10/2020, notificando a la proveedora en fecha 28/09/2020 (fs. 45 vuelto); sin embargo, la misma tuvo como resultado la falta de acuerdo entre las partes, tal como consta en el acta de resultado de conciliación de fs. 46.</p>			

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 21/10/2020.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó: “*que la proveedora realizara el cambio del televisor por uno nuevo de la misma naturaleza, con base en los artículos 13-D literal c) y 44 literal k) de la Ley de Protección al Consumidor.*”

### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 49 a 51), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra k) de la LPC.

Sin embargo, tal como consta en el mismo auto de inicio, se efectuó la recalificación de tal infracción, siendo la que mejor se adecua a los hechos denunciados, la regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por lo que es dicha conducta la que se le atribuye a la proveedora denunciada.

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 prestar 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

I. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

(i) En fecha 27/04/2022 —fs. 55— se recibió escrito firmado por el licenciado

en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora OMNISPORT, S.A. de C.V., mediante el cual evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerce su derecho de defensa, manifestando que *no son ciertos los argumentos expresados en la denuncia presentada por el señor*  
*lo cual comprobará con los documentos probatorios pertinentes que*  
*presentará en la etapa procesal oportuna.*

(ii) Por otra parte, mediante el escrito de fs. 60 y 61, el apoderado de la denunciada expreso que en efecto al señor [redacted] se le vendió en fecha 20/02/2020, un televisor SONYKDEL-48W655D con garantía de doce meses; posteriormente, sobre dicho artículo solicitó el servicio a los talleres pues manifestó que el televisor se le entregó golpeado, enviando el servicio de taller a su domicilio el día siguiente de la compra, y el técnico que atendió el servicio a domicilio manifiesta en su informe que encontró el televisor instalado en un porta pantalla en la pared, cabe manifestar que el cliente dijo que no se le dio en ningún momento servicio de instalación, sino que él la instaló por sus propios medios y personal. Que el televisor en efecto presentaba un golpe, producido por presión excesiva en la parte frontal en el cristal del panel LCD.

Además, señaló que el señor [redacted] manifestó que se le diera el servicio de garantía, o caso contrario ya no lo quería, explicándole que por golpes la garantía se anula según lo que manifiesta la garantía proporcionada, y que se puede revisar en el reverso de la factura que se le entregó al momento de la compra y detalla "*Responsabilidades del cliente que ocasionan la pérdida de garantía*" y en su numeral cinco dice "Daños causados por mal uso del aparato...". Que al televisor se le tomaron fotografías que demuestran el daño causado por el golpe o presión, las cuales se adjuntan como medio de prueba para comprobar dichas circunstancias, también se presenta el informe técnico firmado por el técnico [redacted] en su calidad de Jefe Técnico del Taller de Omnisport, en el que en esencia detalla que el daño al televisor presenta golpe o presión, y es una causa externa al funcionamiento propio del televisor y que dicha situación es una causal de pérdida de garantía, por lo cual no se le otorgó el referido servicio.

Asimismo, ofreció la prueba documental que se encuentra anexada al expediente la cual consiste en:

a) Fotocopia de documento de garantía, agregada a fs. 62, por medio de la cual se establecen las condiciones de dicha garantía, así como las responsabilidades del cliente que ocasionan la pérdida de la misma.

b) Fotocopia de reporte de servicio técnico, de fecha 24/02/2020, que se encuentra a fs. 63, suscrita por el señor [redacted] Jefe Técnico de Taller de OMNISPORT, S.A. de C.V., por medio de la cual se establece que el diagnóstico emitido por el taller fue que se realizó la revisión a domicilio, encontrándose la pantalla instalada en un rack de pared y verificando que esta presenta un golpe o presión excesiva directo en el cristal del panel LCD, debido a que la falla es por causa de un daño se invalida la garantía, la caja y demás accesorios están sin ningún daño.

c) Impresiones de fotografías del televisor objeto de reclamo, agregadas de fs. 64 a 68.

d) Fotocopia de hoja de control de servicios número 502170, de fecha 21/02/2020 (fs. 69), mediante la cual se demuestra que se revisó la pantalla y se verificó que estaba con golpe en el lado izquierdo.

e) Fotocopia de nota de remisión número 004597 (fs. 71).

f) Fotocopia de comprobante de crédito fiscal número 05162, de fecha 20/02/2020 (fs. 72), mediante el cual se comprueba la compra del televisor marca Sony objeto de reclamo.

2. Con relación a los argumentos vertidos en el literal (ii) y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados en el romano **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.**

## **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”*. (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 confrontada de comprobante de crédito fiscal número 05162, de fecha 20/02/2020 (fs. 3 y 72), mediante el cual se comprueba la compra del televisor marca Sony objeto de reclamo.

ii) Fotocopia de hoja de control de servicios número 502170, de fecha 21/02/2020 (fs. 4 y 69), mediante la cual se demuestra que se revisó la pantalla y se verificó que estaba con golpe en el lado izquierdo.

iii) Fotocopia de documento de garantía, agregada a fs. 62, por medio de la cual se establecen las condiciones de dicha garantía, así como las responsabilidades del cliente que ocasionan la pérdida de la misma.

iv) Fotocopia de reporte de servicio técnico, de fecha 24/02/2020, que se encuentra a fs. 63, suscrita por el señor Jefe Técnico de Taller de OMNISPORT, S.A. de C.V., por medio de la cual se establece que el diagnóstico emitido por el taller fue que se realizó la revisión a domicilio, encontrándose la pantalla instalada en un rack de pared y verificando que esta presenta un golpe o presión excesiva directo en el cristal del panel LCD, debido a que la falla es por causa de un daño se invalida la garantía, la caja y demás accesorios están sin ningún daño.

v) Impresiones de fotografías del televisor objeto de reclamo, agregadas de fs. 64 a 68.

vi) Fotocopia de nota de remisión número 004597 (fs. 71).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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 **OMNISPORT, S.A. DE C.V.**, por medio del comprobante de crédito fiscal número de fecha 20/02/2020 (fs. 3), emitido por la proveedora denunciada, que ampara la contratación; asimismo, se comprueba la cantidad pagada por un total de \$558.00 por los bienes que ahí se describen.

2) La **adquisición** del bien objeto de reclamo, mediante el pago realizado por medio del comprobante de crédito fiscal antes relacionado.

3) El **otorgamiento** de una garantía sobre el televisor objeto de reclamo, por el plazo de doce meses a partir de la fecha de la compra, por medio del documento de garantía (fs. 62).

4) El *ingreso* del televisor objeto de reclamo a reparación al taller de la proveedora denunciada, en fecha 21/02/2020, es decir un día posterior a la compra del mismo, por medio del reporte de servicio técnico y la hoja de control de servicios número 502170 (fs. 63 y 69).

En ese sentido, el consumidor manifiesta que en fecha 20/02/2020, adquirió al contado un televisor con las siguientes características: Televisor Sony Led Smart KDL-48W655D por un valor de \$468.15 más IVA por \$60.86; es el caso, que al momento de la compra, en la sucursal Metrocentro San Miguel le expresaron que no tenían televisores en existencia, solo el de exhibición pero que procederían a pedirlo de la sucursal San Miguel Centro, cuando el consumidor se trasladaba a su vivienda recibió una llamada del transportista (quien es una persona externa al proveedor, lo cual nunca se le explicó que la entrega la realizaba alguien ajeno a la empresa), le entregó el televisor y se limitó a conectarlo de manera rápida, le dijo que tenía que retirarse y que era necesario que firmara de recibido. Cuando procedió a instalar el televisor, se dio cuenta que al acceder al menú se observaban unas líneas blancas en la pantalla. Lo anterior fue notificado al proveedor ese mismo día y por ello le programaron una visita técnica para el día 21/02/2020, entregándole el siguiente comprobante: "Control de Servicios N° 502170" en el que se hace constar que la pantalla presenta golpe, situación con la que está inconforme debido a que en ningún momento lo ha golpeado y considera que la forma de entrega no fue la correcta.

Al respecto, es necesario aclarar que el televisor objeto de reclamo fue adquirido por el consumidor el día 20/02/2020, habiendo señalado este que cuando se trasladaba a su vivienda recibió una llamada del transportista (quien es una persona externa al proveedor, lo cual nunca se le explicó que la entrega la realizaba alguien ajeno a la empresa), le entregó el televisor y se limitó a conectarlo de manera rápida, le dijo que tenía que retirarse y que era necesario que firmara de recibido.

Por otra parte, manifestó que al momento de instalar el televisor se dio cuenta que al acceder al menú se observaban unas líneas blancas en la pantalla, lo cual notificó al proveedor ese mismo día, quien le programó una visita técnica para el día 21/02/2020, en la cual determinaron que la pantalla presentaba golpe del lado izquierdo.

Sobre este punto, cabe acotar que un consumidor razonable esperaría que, al adquirir un televisor nuevo, especialmente de las características y marca del que fue adquirido a la proveedora denunciada, éste funcionara correctamente al ser instalado, y no tendría problemas de líneas blancas en la pantalla como se observó en el presente caso. Asimismo, debe señalarse que tal como lo ha afirmado el consumidor, el problema del televisor se observó desde el momento en que este fue instalado, dándose cuenta que al acceder al menú se veían unas líneas blancas en la pantalla.

Por otra parte, la proveedora denunciada solamente ha acreditado que en la hoja de control de servicios se consignó que se había revisado la pantalla, y se determinó que tenía golpe en el lado izquierdo, situación que también fue consignada en el reporte de servicio técnico; sin embargo, este



Tribunal estima que la prueba presentada por la proveedora no es suficiente para acreditar que el daño en la pantalla (golpe en el cristal del panel LCD), haya sido provocado por el consumidor durante la instalación del mismo, ya que la falla se verificó por parte del consumidor el mismo día de la entrega de dicha pantalla, habiéndola reportado ese mismo día a la proveedora, la cual programó una visita técnica para el día siguiente.

En ese sentido, al no haber transcurrido ni siquiera un día después de la compra, y siendo que la pantalla adquirida ya presentaba desperfectos en su funcionamiento, este Tribunal estima que dicho aparato no fue entregado al consumidor

En los términos contratados, ya que en el preciso momento en que este se estaba instalando por primera vez, el consumidor se dio cuenta que al acceder al menú se observaban unas líneas blancas en la pantalla, lo cual hace presumir que el televisor ya venía con dicho desperfecto (golpe en la pantalla).

En conclusión, este Tribunal considera que existe responsabilidad de la proveedora por el cometimiento de la infracción que se le imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra e) de la LPC, por "*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*", resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

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

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

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

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



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

**a. Tamaño de la empresa.**

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

A partir de la documentación financiera presentada por la proveedora, consistente en formularios de declaración y pago del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios del período comprendido desde el mes de febrero de 2020 hasta el mes de febrero de 2022 (disco compacto a fs. 73); se tomarán en cuenta, las declaraciones del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios del año 2020, por ser el año en el que ocurrieron los hechos de la infracción, comprobando que al sacar el promedio de los doce meses, en el referido año, la proveedora tuvo un promedio mensual de ingresos por la cantidad de \$5,622,415.09 dólares de los Estados Unidos de América.

Al contrastar la información financiera de la proveedora, con lo establecido en el art. 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que la proveedora OMNISPORT, S.A. de C.V., cuenta con ingresos superiores a los regulados por dicha ley, los cuales se equiparan a los de una gran empresa (promedio mensual en base a las declaraciones del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios del año 2020), por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa será considerada como una empresa de tamaño grande.

Cabe mencionar, que este Tribunal ha tenido acceso además a información de carácter público del Ministerio de Hacienda, Dirección General de Impuestos Internos, en la que la proveedora denunciada se encuentra clasificada como **gran contribuyente**, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa así será considerada.

Cabe mencionar también, que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA).

**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 OMNISPORT, 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 en los términos contratados.

***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 \$529.01 por la adquisición de un televisor, el cual no fue entregado por la proveedora en los términos contratados; en ese sentido, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio del consumidor afectado en el presente procedimiento.

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

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo<sup>1</sup> en la infractora OMNISPORT, 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 venta de muebles, electrodomésticos y otros enseres eléctricos y de comunicación, se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de la actividad desarrollada; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifica el incumplimiento de lo pactado, situación que no ha ocurrido así en el presente procedimiento.

#### IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, la proveedora OMNISPORT, 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, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la misma.

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

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 \$529.01.

Por todo lo anterior, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, además de cumplir con el propósito de la finalidad perseguida por el legislador con la misma, este Tribunal considera que el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener es la cantidad de \$529.01, 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.

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

Por consiguiente, en aplicación del principio de proporcionalidad y en virtud del tamaño de la empresa, el impacto negativo en el derecho del consumidor, el perjuicio patrimonial ocasionado al mismo, es decir \$529.01, y el grado de intencionalidad con el que procedió la infractora —parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII de la presente resolución—, este Tribunal impone a **OMNISPORT, 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 DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR (\$1,520.85)**.

#### **X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA**

El consumidor solicitó en su denuncia que la proveedora realizara el cambio del televisor por uno nuevo de la misma naturaleza.

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 a lo anterior, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en: que la proveedora realice el cambio del televisor por uno nuevo de la misma naturaleza.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V., que restablezca la situación alterada, realizando el cambio del televisor por uno nuevo de la misma naturaleza al señor

#### 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), 143, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Ténganse* por recibidos el escrito y la documentación presentados por la proveedora denunciada a través de su apoderado los cuales constan de fs. 60-73.

b) *Sanciónese* a la proveedora **OMNISPORT, S.A. DE C.V.** con la cantidad de **MIL QUINIENTOS VEINTE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR (\$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.**

c) Ordénese a la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V. realizar el cambio del televisor por uno nuevo de la misma naturaleza al señor

d) Ordénese a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución al señor las acciones legales que estime convenientes.

e) Notifíquese.

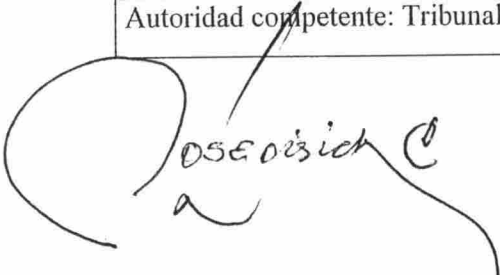
### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

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


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

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

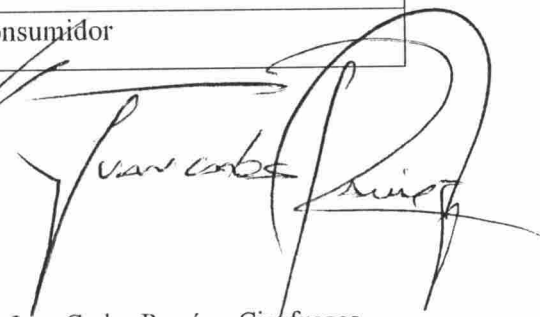


JOSE LEOSICK

José Leoisick Castro  
Presidente



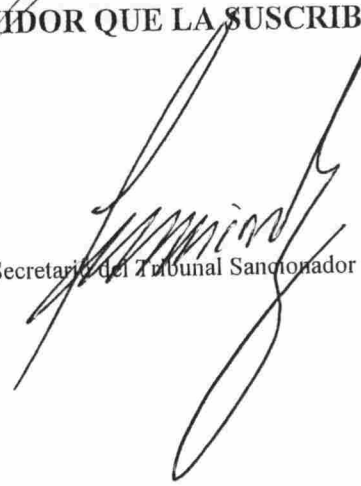
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

OG/MIP



Secretaría del Tribunal Sancionador