 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 13/04/2023 Hora: 13:13 Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1812-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor –en adelante la Presidencia–.		
Proveedora denunciada:	<b>Tortuga Village, S.A. de C.V.</b>		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>La Presidencia expuso, en síntesis, que en el ejercicio de la potestad conferida en el artículo 58 literal f) de la LPC, como parte del plan de trabajo institucional, el día 29/07/2019 realizó inspección en el establecimiento denominado "<i>Oficinas Administrativas de Tortuga Village</i>", ubicado</p> <p style="text-align: right;">municipio y</p> <p>departamento de San Salvador, propiedad de <b>Tortuga Village, S.A. de C.V.</b></p> <p>El objetivo de dicha inspección según presidencia era verificar el cumplimiento de las obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, desde la etapa previa a la contratación hasta su finalización; así como los efectos posteriores a la misma.</p> <p>De ahí que, durante la diligencia, y según consta en el "Formulario de inspección de obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico", los delegados identificaron los siguientes hallazgos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) No aparece un lugar visible en el sitio web: la Razón social y el Número de Identificación Tributaria (NIT) de la proveedora.</li><li>2) No se encuentra en el sitio web de la proveedora la información relativa a la identificación del proveedor, ni de los medios a los que puede abocarse el consumidor para reclamaciones y aclaraciones; los derechos y obligaciones especiales de las partes; los medios de pagos que se pueden utilizar; y las políticas con relación al derecho a la reversión de pagos.</li><li>3) No se advierte al consumidor que la transacción únicamente deberá ser realizada por el titular del medio de pago.</li><li>4) No se da a conocer de forma completa, precisa, veraz, clara, oportuna, gratuita y de fácil acceso: las modalidades o formas de pago.</li><li>5) No se encuentra disponible para consulta las condiciones generales de los contratos en la página web del proveedor.</li><li>6) No se encuentra habilitada la opción para que el consumidor acepte el resumen del pedido o cancele la transacción.</li><li>7) No cuenta con un sistema para almacenamiento de información de transacciones celebradas por medios electrónicos.</li></ol>			

En virtud de lo anterior, la denunciante adujo que es derecho básico de todo consumidor ser protegido en las transacciones de comercio electrónico entre proveedor y consumidor, según lo dispuesto en el artículo 4 letra q) de la LPC; por ello, advierte la Presidencia que según el acta de inspección se encontraron los siguientes incumplimientos:

***i) Respetto de la identidad del proveedor.***

La Presidencia señaló que en el acta de inspección SS1672/2019 se denota un incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 21-A letra c) de la LPC, el cual establece claramente como una obligación especial para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico: "*c) Incluir en lugar visible, dentro de su sitio web, su identidad, especificando su nombre comercial y razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), su dirección de notificación, números telefónicos y correo electrónico.*"

Por ello, con base a los puntos 3.2 y 3.3, al no incluir la proveedora en un lugar visible, dentro de su sitio web, su razón social y el Número de Identificación Tributaria (NIT), incumplió con lo dispuesto en el artículo 21-A letra c) de la LPC.

***ii) Respetto a los términos y condiciones para el uso del sitio web en un lugar visible:***

La denunciante en el acta de inspección referida, denota el incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 21-A letra d) numerales 1 al 7 de la LPC, el cual establece claramente como una obligación especial para los proveedores de bienes y servicios mediante el comercio electrónico: *cumplir con los términos y condiciones para el uso del sitio web en un lugar visible y de fácil acceso, lo cuales deberán de tener como requisitos mínimos: 1.La identificación del proveedor; 2.Identificación de los medios a los que puede abocarse el consumidor para presentar sus reclamaciones o solicitarle aclaraciones (...).* En relación al presente caso según consta en el acta de inspección en los puntos 4.2, 4.3, 4.4, 4.5 y 4.8 la proveedora, al no incluir su identificación, la información sobre los medios a los que puede abocarse el consumidor para las reclamaciones y aclaraciones, los derechos y obligaciones de las partes, los medios de pago que se pueden utilizar y las políticas con relación al derecho a la reversión de pagos, incumplió lo dispuesto en el referido ordenamiento jurídico.

***iii) De la advertencia al consumidor:***

Asimismo, en el punto 5.1 del acta de inspección, se observó el incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 21-A letra e) de la LPC, el cual establece como obligación especial para los proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico previo a la contratación la advertencia a los consumidores que la transacción únicamente debe ser realizada por el titular del medio de pago, por lo cual al no plasmar la advertencia a los consumidores, de que la transacción solo podrá ser realizada por el titular del medio de pago incumplió lo dispuesto en la LPC.

***iv) Respetto al derecho de información de los consumidores:***

En relación a lo anterior, se señaló que en el punto 6.3 de la referida acta de inspección denota un incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 21-A letra f) de la LPC, el cual establece claramente como una obligación especial para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico *proporcionar al*

consumidor información completa, precisa, veraz, clara, oportuna, gratuita y de fácil acceso sobre la transacción a realizar (...); sin embargo, se observó que la proveedora al no proporcionar la información sobre las modalidades o formas de pago a los consumidores, incumplió la obligación dispuesta en la referida normativa.

**v) De las condiciones generales de los contratos:**

La presidencia señaló que en el punto 7.1 del acta de inspección, se advierte el incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 21-A letra g) de la LPC, en el cual establece como obligación especial para los proveedores de bienes y servicios *publicar las condiciones generales de sus contratos*, de esta manera la proveedora al no publicar en su página web las condiciones generales de sus contratos incumplió lo dispuesto en la LPC.

**vi) Del resumen del pedido:**

Ahora bien, en el acta de inspección SS1672/2019 en el punto 9.8 se denota el incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 21-B letra a) de la LPC, el cual establece como una obligación especial a los proveedores del comercio electrónico, durante la fase de contratación y posterior a ella: *presentar al consumidor, antes de la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir, con su descripción completa; el precio individual de cada uno de ellos, el precio total de los bienes y servicios, de ser aplicable; los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto, y la sumatoria que debe cancelar el consumidor a fin de que este lo acepte, realice correcciones o cancele la transacción*; sin embargo, la proveedora al no habilitar en su página web, la opción para que el consumidor acepte el resumen del pedido o cancele la transacción, incumplió lo dispuesto en la referida normativa.

**vii) Del mantenimiento de la información:**

Finalmente, se observó en el punto 12.1 del acta de inspección, que existe incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 21-B letra c) de la LPC, el cual establece como obligación especial para los proveedores del comercio electrónico, durante la fase de contratación y posterior a ella: *mantener en medios de almacenamiento de información, durante un plazo de 10 días contados a partir de la fecha de finalización de la transacción, la documentación que contenga prueba de la relación comercial (...)*, sin embargo, en el presente caso al no contar con un sistema para almacenamiento de información de las transacciones celebradas por medios electrónicos, se incumplió la referida normativa.

Por todo lo anteriormente expuesto, la Presidencia señaló, que los referidos incumplimientos contravienen las obligaciones establecidas en los artículos 21-A letras c), d), e), f), g); y 21-B letras a) y c) de la LPC, lo que daría lugar a la infracción establecida en el artículo 44 letra q) de la LPC que prescribe: *"Son infracciones muy graves, las acciones y omisiones siguientes: (...) Incumplir las obligaciones establecidas en los arts. 21-A y 21-B de esta ley (...)"*; las cuales de comprobarse, de acuerdo con el artículo 47 de la misma normativa, darían lugar a una sanción con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

**III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.**

Tal como consta en resolución de inicio (fs. 11-13), se adujo que existe una contravención al derecho básico de los consumidores dispuesto en el artículo 4 letra q) de la LPC: el cual establece “Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: q) Ser protegido en las transacciones de comercio electrónico entre proveedor y consumidor.”

Esto, en relación al incumplimiento a la obligación establecida en el artículo 21-A de la LPC, letras c), d), e), f) y g), que dispone: “Previa a la celebración de transacciones efectuadas a través de comercio electrónico, los proveedores de bienes y servicios legalmente constituidos en El Salvador, en sus relaciones con los consumidores, están obligados a cumplir con lo siguiente: c) Incluir en un lugar visible, dentro de su sitio web, su identidad, especificando su nombre comercial y razón social, número de identificación tributaria (nit), su dirección de notificación, números telefónicos y correo electrónico; d) Contar con los términos y condiciones para uso del sitio web, en un lugar visible y de fácil acceso, los cuales deberán contener como mínimo...; los siguientes términos...; e) Advertir al consumidor que la transacción únicamente deberá ser realizada por el titular del medio de pago; f) Proporcionar al consumidor, información completa, precisa, veraz, clara, oportuna, gratuita y de fácil acceso sobre la transacción a realizar...; y, g) A publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos...”

Asimismo, se adujo el incumplimiento del artículo 21-B de la LPC, letras a) y c), que establece: “Son obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico durante la fase de contratación y posterior a ella, los siguientes: a) Presentar al consumidor, antes de la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir, con su descripción completa; el precio individual de cada uno de ellos; el precio total de los bienes o servicios, de ser aplicable; los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto, y la sumatoria total que debe cancelar el consumidor, a fin de que éste, lo acepte, realice correcciones o cancele la transacción. El resumen de la compra deberá estar disponible para su impresión y/o descarga; y c) Mantener en medios de almacenamiento de información, durante un plazo de 10 años contados a partir de la fecha de la finalización de la transacción, la documentación que contenga la prueba de la relación comercial...”

Los referidos incumplimientos, de ser ciertos, provocarían el cometimiento de la infracción establecida en el artículo 44 letra q) de la LPC, que dispone: “Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: q) Incumplir las obligaciones establecidas en los arts. 21-A y 21-B de esta ley”

En este punto, este Tribunal considera oportuno traer a cuenta la resolución de fecha 13-03-2019 con referencia 7-2010 de la Sala de lo Contencioso Administrativo (SCA), en la que consideró: “El derecho de consumo parte de la necesidad de proteger a los consumidores debido a la creciente vulnerabilidad de éstos en las relaciones generadas en la economía de mercado contemporánea”.

En la misma sentencia se estableció que: “La LPC desarrolla un régimen especial de protección sobre la base de las asimetrías económicas e informativas existentes entre los proveedores de bienes y servicios frente

*a los consumidores, estos últimos, enmarcadas en una natural y clara situación de desventaja con respecto a los primeros”.*

Es así que la referida Sala define a la asimetría informativa como *aquella característica intrínseca de cualquier transacción económica, en tanto que siempre en un intercambio de bienes y servicios habrá un actor mejor informado que otro.*

Del mismo modo, en sentencia definitiva del 8-07-2011 con referencia 315-A-2004, emitida por la SCA se definió a la asimetría informativa como un *elemento intrínseco de las relaciones contractuales entre productores o proveedores y consumidores, determina que en todo caso el consumidor está sometido a una condición de vulnerabilidad que rebasa su autonomía y voluntad real para contratar, circunstancia que, en definitiva, justifica la aplicación de un principio protectorio con el fin de restablecer el equilibrio contractual y asegurar el respeto de los derechos del consumidor.*

En ese sentido, la Asamblea General de las Naciones Unidas, en su resolución 70/18, del 22/12/2015, consideró que el comercio electrónico *“ha cobrado cada vez más importancia para los consumidores de todo el mundo y que las oportunidades que ofrece deben aprovecharse para contribuir a facilitar el desarrollo y el crecimiento económicos sobre la base de las nuevas tecnologías de red con computadoras, teléfonos móviles y dispositivos conectados que promueven el bienestar de los consumidores”.* Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, que fueron revisadas en 2015, tienen una sección específica sobre el comercio electrónico y establecen que los Estados Miembros *“deben esforzarse por fomentar la confianza de los consumidores en el comercio electrónico, mediante la formulación constante de políticas de protección del consumidor transparentes y eficaces, que garanticen un grado de protección que no sea inferior al otorgado en otras formas de comercio”.*

En el contexto de las relaciones de consumo efectuadas en el comercio electrónico (e-commerce). Esta modalidad de contratación *“se refiere a todas las transacciones comerciales realizadas o basadas en sistemas electrónicos de procesamiento y transmisión de información”<sup>1</sup>* incluido el intercambio de información digitalizada entre organizaciones, individuos o ambos para establecer una transacción comercial, lo que implica el intercambio de dinero y el retorno de un producto o servicio, cuando medie entre estos un pago, dicha modalidad de práctica comercial abre el mercado a un contexto sin fronteras y sin barreras claras, al que el consumidor puede acceder desde cualquier lugar del globo y realizar transacciones sobre productos ubicados en otro lugar del planeta. Pero, a contrapartida de la facilidad de acceso a bienes y servicios de la más diversa naturaleza, le podría colocar en una situación de indefensión frente a los proveedores ante un eventual reclamo, por lo cual es necesario regular dichas relaciones comerciales a efectos de evitar abusos en la relación de consumo.

7  
- R  
Y  
<sup>1</sup> REMOLINA ANGARITA, Nelson. *Desmaterialización, documento electrónico y centrales de riesgo*. En: Internet, comercio electrónico & telecomunicaciones. Bogotá: Legis. Universidad de los Andes, Grupo de Estudios en Internet, Comercio Electrónico, Telecomunicaciones e Informática (gecti), 2002, p. 4-45.

#### IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA.

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144-A de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la sociedad *Tortuga Village, S.A. de C.V.* pues en resolución de inicio de fs. 11-13, se le concedió el plazo de cinco días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 19/07/2022 (fs. 15-16).

Mediante el referido acto de comunicación, se garantizó el ejercicio de los derechos de audiencia y de defensa de la proveedora denunciada, confiriéndole la oportunidad procedimental de intervención en el presente procedimiento sancionatorio, dentro del cual los sujetos intervinientes podían 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—, sin embargo, a la fecha de la presente resolución, la proveedora denunciada no contestó la audiencia conferida en el plazo legal que le fue otorgado, por lo cual los hechos atribuidos a la misma no fueron controvertidos, en relación a la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra q) de la LPC.

#### V. HECHOS PROBADOS/VALORACIÓN DE PRUEBA

1. De conformidad con los artículos 147 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante 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 uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (Los resaltados son nuestros).

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

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los*

*instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica*". (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

2. Constan en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Acta N° 0001672 —fs. 4 al 6— de fecha 29/07/2019, por medio de la cual se establece que la DC, en virtud de la inspección realizada en el establecimiento propiedad de la proveedora denunciada, constató que en la página web de dicha proveedora, faltaba consignar la información respecto a:

-No aparece un lugar visible en el sitio web: la Razón social y el Número de Identificación Tributaria (NIT) de la proveedora.

-No se encuentra en el sitio web de la proveedora la información relativa a la identificación del proveedor, ni de los medios a los que puede abocarse el consumidor para reclamaciones y aclaraciones; los derechos y obligaciones especiales de las partes; los medios de pagos que se pueden utilizar; y las políticas con relación al derecho a la reversión de pagos.

-No se advierte al consumidor que la transacción únicamente deberá ser realizada por el titular del medio de pago.

-No se da a conocer de forma completa, precisa, veraz, clara, oportuna, gratuita y de fácil acceso: las modalidades o formas de pago.

-No se encuentra disponible para consulta las condiciones generales de los contratos en la página web del proveedor.

-No se encuentra habilitada la opción para que el consumidor acepte el resumen del pedido o cancele la transacción.

-No cuenta con un sistema para almacenamiento de información de transacciones celebradas por medios electrónicos.

b) Impresión de capturas de pantalla de la página web de la proveedora denunciada, relacionadas con el acta N° 0001672, con las cuales se establece el incumplimiento de los requisitos legales de información en su página web, a través de la cual ejerce comercio electrónico —fs. 7 al 10—.

Respecto a la documentación relacionada previamente, se advierte que esta no ha sido controvertida por la proveedora, a pesar de haber tenido la oportunidad procesal para hacerlo. En razón de lo mencionado se concluye que los citados documentos, al tener una conexión lógica con los hechos afirmados en la denuncia mantienen la certeza legal que ostentan.

## VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. Ahora este Tribunal estima conveniente realizar ciertas delimitaciones conceptuales en cuanto a las obligaciones de los proveedores que ejercen el comercio electrónico, y cuáles son las circunstancias propias que configuran el cometimiento de la infracción establecida en el artículo 44 letra g) de la LPC.

Sobre el mismo, es importante señalar que, desde una perspectiva meramente jurídica, específicamente en lo que a derecho sancionatorio se refiere, se abordará la temática de comercio electrónico. Claro está, que dicho tópico puede ser abordado desde diversas áreas del conocimiento; por lo que este análisis no pretende inmiscuirse en otro tipo de observaciones que no sean las estrictamente necesarias para dotar de contenido jurídico a la regulación punitiva que efectúa la LPC.

En **primer lugar**, este tribunal considera esencial el análisis conceptual respecto la definición de comercio electrónico (*e-commerce*) como elemento básico de la infracción, el cual algunos autores lo definen como: *el proceso de realizar transacciones comerciales a través de medios electrónicos, incluyendo internet, intranets y redes privadas*, Turban, E. et al. (2004); *la realización de transacciones de negocios mediante medios electrónicos, como el intercambio de información, la compra y venta de bienes y servicios y la transferencia de fondos*, Laudon y Traver (2010); *el conjunto de actividades comerciales que se llevan a cabo mediante la utilización de tecnologías de la información y las comunicaciones, incluyendo internet, para la compra y venta de bienes y servicios*, Chaffey et al. (2012).

Es decir, que podemos definir en relación al derecho de consumo que nos compete, el comercio electrónico como: *la adquisición de bienes o servicios por medios electrónicos*. Donde los proveedores ofrecen los productos y servicios, en modalidad en línea de proveedores a consumidores, —*B2C, del inglés Business to Consumer*—.

Dicha relación de consumo provoca el acaecimiento de una condición de disparidad entre el proveedor y consumidor, en detrimento del último, al tratarse de plataformas en línea de comercio electrónico (*online*) donde no es posible negociación o solicitud de información alguna, al no existir el factor humano mediante el cual pueda preguntar y tener físicamente el producto, por lo cual, es menester de la Defensoría del Consumidor equiparar dicha relación, en concordancia con el *derecho a la protección al consumidor en las transacciones de comercio electrónico entre proveedor y consumidor*, establecido en el artículo 4 letra q) de la LPC, en relación al cumplimiento de las obligaciones que imponen los artículos 21-A y 21-B de la LPC.

En **segundo lugar**, pasamos a establecer la forma de comercio electrónico para la cual conceptualmente aplica la infracción denunciada: en esencia, apegado al texto de los artículos 21-A y 21-B de la LPC, se interpreta que estrictamente se refiere a la modalidad de comercio electrónico en línea (*on-line*), donde no existe atención personalizada para el usuario donde los consumidores se adhieren a las condiciones preestablecidas en la plataforma virtual, siendo este comercio el realizado por medio de un sitio web que permite a los usuarios comprar productos o servicios en línea. También conocida como tienda en línea o tienda electrónica. Donde los usuarios pueden buscar productos, ver imágenes y descripciones, agregar productos a su carrito de compras y pagar por sus compras utilizando métodos de pago en línea.



En *tercer lugar*, es necesario establecer conceptualmente las etapas para celebrar una transacción por medio de comercio electrónico B2C. Nuestra legislación por medio del artículo 21-A y 21-B de la LPC, reconoce tres etapas las cuales son: previas a la contratación, durante la contratación y posterior a la contratación; en estas etapas se identifica la necesidad de protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores.

En la primera etapa es donde el consumidor decide si le es conveniente el uso de la plataforma y adquisición del bien o servicio, por lo cual, en términos generales, es obligatorio que el consumidor tenga acceso a: seguridad sobre la información personal expuesta, sistema de seguridad que permita proteger los datos expuestos por el consumidor, garantizar los datos generales de la plataforma que le den legalidad como comerciante, los términos y condiciones para el uso del sitio web, advertencias respecto a que la transacción debe ser realizada por el titular del medio de pago e información completa, veraz, clara, oportuna, gratuita y de fácil acceso sobre la transacción a realizar, todo lo respectivo al pago y características del bien o servicio adquirido.

En la segunda fase es donde el consumidor adquiere un bien y servicio, por lo cual es obligatorio, entre otros aspectos, que el consumidor tenga acceso a: un resumen del pedido del bien o servicio a adquirir, con su descripción completa, confirmación al consumidor de la recepción de la orden que contiene la compra realizada. Esto a efecto de garantizar las condiciones bajo las cuales se adquirió el bien o servicio y que no se permita el abuso hacia el consumidor.

En la tercera fase encontramos las obligaciones posteriores a la contratación mediante comercio electrónico, que es donde el consumidor necesita estar protegido y garantizado que dicho bien o servicio adquirido, se concretará de forma satisfactoria, por lo cual es obligatorio en esta etapa que el proveedor: realice el almacenamiento de la información de la transacción durante 10 años contados a partir de la fecha de finalización de la transacción, así mismo realizar la entrega del pedido a más tardar en el plazo de 30 días calendario, según los términos que establece la ley.

**B.** Delimitado conceptualmente el ámbito de conocimiento de la infracción objeto de estudio, corresponde ahora referirse a algunos de los supuestos determinados en la ley que dan origen a la misma.

Dicho lo anterior, los artículos 21-A y 21-B de la LPC, principalmente, determinan los aspectos obligatorios que los proveedores deben informar al momento de efectuar transacciones mediante comercio electrónico (B2C). A continuación, dichas disposiciones establecen textualmente:

**Obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, previas a la contratación.**

*Art. 21-A.- Previa a la celebración de transacciones efectuadas a través de comercio electrónico, los proveedores de bienes y servicios legalmente constituidos en el salvador, en sus relaciones con los consumidores, están obligados a cumplir con lo siguiente:*

- a) *Utilizar la información personal y crediticia proporcionada por el consumidor, en forma confidencial, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a terceros ajenos a la transacción,*

salvo autorización expresa del consumidor titular de la información, y únicamente en las condiciones en que ésta haya sido conferida, o por requerimiento de autoridad competente en el país;

- b) *Adoptar sistemas de seguridad, efectivos y confiables, deseablemente certificados, con el objeto de proteger la seguridad, integridad y confidencialidad de las transacciones de todo tipo, en especial las financieras, y los pagos realizados por los consumidores. el proveedor será responsable por las fallas en la seguridad en sus sistemas. el proveedor deberá informar el nombre de la entidad certificadora del sitio web, o que no cuenta con certificación;*
- c) *Incluir en un lugar visible, dentro de su sitio web, su identidad, especificando su nombre comercial y razón social, número de identificación tributaria (NIT), su dirección de notificación, números telefónicos y correo electrónico;*
- d) *Contar con los términos y condiciones para uso del sitio web, en un lugar visible y de fácil acceso, los cuales deberán contener como mínimo, los siguientes requisitos: 1. la identificación del proveedor; 2. identificación de los medios a los que puede abocarse el consumidor para presentar sus reclamaciones, o solicitarle aclaraciones; 3. derechos y obligaciones especiales de las partes derivadas de la relación contractual; 4. medios de pago que se podrán utilizar; 5. políticas del proveedor en relación a la garantía de los productos, derecho de retracto y reversión de pagos, con las mismas o similares facilidades que tuvo para contratar; 6. condiciones y sistemas de despacho y entrega disponibles en el sitio web; y, 7. los demás contenidos que cada proveedor estime pertinentes. Los términos y condiciones para el uso del sitio web, se aplicarán y se entenderá que forman parte de todos los actos y contratos que se ejecutan o celebran mediante los sistemas de oferta y comercialización, comprendidos en el mismo sitio web en que ellos aparezcan publicados, entre sus usuarios y el proveedor, de conformidad a las leyes salvadoreñas y según los estándares generalmente aceptados por el comercio electrónico.*
- e) *Advertir al consumidor que la transacción únicamente deberá ser realizada por el titular del medio de pago;*
- f) *Proporcionar al consumidor, información completa, precisa, veraz, clara, oportuna, gratuita y de fácil acceso sobre la transacción a realizar, incluyendo los costos, cargos adicionales, en su caso; modalidad o formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor; costo total del flete, y cualquier otro costo relacionado con la contratación; las características y condiciones de la garantía del producto, cuando ello corresponda; el precio total del producto o servicio; las advertencias sobre los posibles riesgos en la utilización previsible del producto, así como cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente; y,*

- g) *A publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos; que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar.*

**Obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico durante la fase de contratación y posterior a ella.**

*Art. 21-B.- Son obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico durante la fase de contratación y posterior a ella, los siguientes:*

- a) *Presentar al consumidor, antes de la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir, con su descripción completa; el precio individual de cada uno de ellos; el precio total de los bienes o servicios, de ser aplicable; los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto, y la sumatoria total que debe cancelar el consumidor, a fin de que éste, lo acepte, realice correcciones o cancele la transacción. el resumen de la compra deberá estar disponible para su impresión y/o descarga;*
- b) *Confirmar al consumidor, la recepción de la orden que contiene la compra realizada por éste, a más tardar el día calendario siguiente de efectuada, señalando el tiempo de entrega, el desglose de los productos y servicios adquiridos y sus precios, impuestos aplicables, gastos de envío, en caso apliquen, y el monto total de la transacción;*
- c) *Mantener en medios de almacenamiento de información, durante un plazo de 10 años, contados a partir de la fecha de la finalización de la transacción, la documentación que contenga la prueba de la relación comercial, en especial la identidad proporcionada por el consumidor, las etapas consignadas en el sitio, mediante las cuales se constata la voluntad de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información, de conformidad con lo regulado en la ley de firma electrónica; y,*
- d) *Entregar el pedido, a más tardar en el plazo de 30 días calendario, contados a partir del día siguiente a aquel en que el consumidor haya realizado la compra. en caso de que la entrega del pedido supere los 30 días calendario, y siempre que no se hubiere acordado un plazo diferente entre el proveedor y el consumidor, o que no estuviere disponible el producto adquirido, el consumidor podrá terminar el contrato unilateralmente y obtener la devolución de las sumas pagadas, sin ninguna retención, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de esta ley.*

Elementos que, de configurarse, provocarían el incumplimiento a las obligaciones establecidas en los artículos antes citados, siendo elementos constitutivos de la infracción establecida en el artículo 44 letra q) la cual literalmente establece: "*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: q) Incumplir las obligaciones establecidas en los arts. 21-A y 21-B de esta ley*".

C. Con base en los elementos probatorios previamente señalados, en el romano V, y en virtud de la *presunción de certeza* que goza el acta de inspección de la Defensoría del Consumidor, así como de los documentos que forman parte de la misma, este Tribunal establece que existe prueba suficiente para determinar que *TORTUGA VILLAGE, S.A. DE C.V.* incumplió las obligaciones reguladas en el artículo 21-A letras c), d), e), f) y g) y 21-B letras a) y c) de la LPC, por cuanto se acreditaron los hallazgos especificados en el romano II y V, numeral 2, letra a) de la presente resolución; hallazgos que se traducen en omisión de información que debió ser brindada a los consumidores como una garantía de protección en las transacciones de comercio electrónico.

En conclusión, la referida omisión, fue capaz de causar perjuicio a los consumidores al realizar transacciones de comercio electrónico, sin contar con la información requerida que proteja los intereses económicos y sociales de los mismos.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, sobre la base de los hechos probados con los documentos agregados de fs. 3-10, se concluye que la proveedora, efectivamente, incumplió con las obligaciones a las que se encuentra sujeta para realizar o ejercer comercio electrónico en El Salvador; lo anterior, configura la conducta ilícita establecida en el artículo 44 letra q) de la LPC, siendo procedente imponer la sanción respectiva, conforme el artículo 47 de la misma ley.

D. 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 Cn, 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 SCA, a las catorce horas cincuenta y un minutos del 24/10/2019).

Ahora bien, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes como para determinar que tales omisiones hayan sido producidas de manera dolosa. No obstante, a partir de los hechos probados y las circunstancias en que se dieron los mismos, ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ha existido un déficit de organización, de modo que su conducta es reprochable cuando no se toman las medidas suficientes para impedir que se cometa la infracción. En otras palabras, la proveedora *TORTUGA VILLAGE, S.A. DE C.V.* no acreditó una correcta organización a efectos de impedir la concurrencia del ilícito.

#### VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápite precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra q) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria (artículo 47 de la LPC); por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

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

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

##### a. *Tamaño de la empresa.*

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

*una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.*

A partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora denunciada 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. 11-13). 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 (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar a la proveedora según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*; por tanto, deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la infracción, sin obviar que **TORTUGA VILLAGE, 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.

Así, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, este Tribunal realizará una interpretación *pro administrado*, y únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, procederá a considerar a la proveedora como una *microempresa*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

***b. Grado de intencionalidad de la infractora.***

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. 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, es responsable de adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la ley como proveedora de bienes y servicios mediante comercio electrónico, previo a la contratación, durante la fase de contratación y posterior a ella.

***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 infracción de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que en el establecimiento de su propiedad —*Oficinas Administrativas de Tortuga Village*— y, específicamente, mediante su página web, se cometió la acción prohibida en el artículo 44 letra q) en relación con las obligaciones del artículo 21-A letras c), d), e), f) y g) y 21-B letras a) y c), ambos de la LPC.

*d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.*

El papel del consumidor es esencial para el desarrollo de una economía social de mercado. En efecto, la competencia no es otra cosa que la pugna entre competidores por captar la preferencia del mayor número de consumidores; razón por la cual, la decisión libre del consumidor va a ser determinante en el resultado final de esta lucha. No es posible imaginar un sistema económico de este tipo sin entender que su figura central es el consumidor.

Esta función que cumple el consumidor dentro del mercado, por un lado, exige al Estado que, mediante un rol promotor, genere las condiciones para que los proveedores cumplan con las obligaciones establecidas por ley para comerciantes. En ese sentido, los consumidores, conscientes del papel que cumplen en la economía y de la trascendencia del mismo para el correcto funcionamiento del proceso competitivo, deben tener un comportamiento activo, requiriendo de los proveedores cumplimiento de las obligaciones que garantizan sus intereses económicos y sociales, a fin de que éstos mejoren la calidad de sus productos y/o servicios y, en consecuencia, contribuyan al desarrollo de los mercados y a la consolidación del sistema económico.

La obligación de cumplir las obligaciones de información y protección en el comercio electrónico se sustenta en el hecho de que ésta repercute en una mayor transparencia en el mercado, lo que a su vez facilita al consumidor la adopción de decisiones de consumo adecuadas a sus intereses, generando de este modo una mayor competencia entre los agentes económicos.

En el caso concreto, es pertinente señalar que la configuración de la infracción administrativa establecida en el artículo 44 letra q) de la LPC, transgrede el derecho de los consumidores a *ser protegido en las transacciones de comercio electrónico entre proveedor y consumidor*, y si bien, en el presente procedimiento, no se ha probado la configuración de un daño concreto a una persona en particular, este Tribunal reafirma que la acción que define la infracción consiste en que los proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico realicen dicha actividad sin cumplir con las obligaciones que les impone la ley, en los artículos 21-A y 21-B de la LPC, es decir, en términos generales, sin la información mínima legalmente requerida, y esto es capaz de ocasionar un perjuicio en el colectivo de consumidores que puedan hacer uso de transacciones de comercio electrónico mediante la página web inspeccionada.

Conforme con la delimitación típica realizada, la imposición de la multa respectiva obedece a la constatación de la falta de cumplimiento de las obligaciones especiales para proveedores de bienes o servicios mediante comercio electrónico, es decir, basta con advertir que se incumple alguna de las obligaciones esenciales exigidas por el artículo 21-A y 21-B) de la LPC.

En consecuencia, resulta indiferente comprobar si se ha causado un perjuicio concreto a la esfera jurídica de los consumidores, ya que el solo hecho de constatar el incumplimiento a alguna de las obligaciones referidas, causa un perjuicio potencial a los consumidores.

En este punto, debe recordarse que la SCA, en su jurisprudencia, ha afirmado que el legislador, atendiendo al bien jurídico a proteger, puede clasificar las conductas en infracciones de lesión e infracciones de peligro (concreto y abstracto). La ubicación de la infracción en cada clasificación dependerá de la descripción típica que haga el legislador.

Así, las infracciones de lesión exigen demostrar la lesión efectiva al bien jurídico tutelado; las de peligro concreto constituyen supuestos en los cuales se exige el peligro efectivo sufrido por una persona en específico; en las de peligro abstracto el legislador, atendiendo a la experiencia, advierte una peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva.

En el presente caso, este Tribunal estima que la falta de cumplimiento de las obligaciones para los proveedores que comercian por medios electrónicos, es capaz de generar perjuicio a los consumidores al haberse constatado la omisión de información mínima relevante para la celebración de transacciones mediante comercio electrónico, lo que podría traducirse en una transgresión al derecho a la información e incluso patrimonial de los consumidores.

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

Mediante la multa impuesta, este órgano pretende disuadir a la infractora *TORTUGA VILLAGE, S.A. DE C.V.*, quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra q) 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.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosa para la infractora que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de la misma.

**VIII. DETERMINACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA**

Este Tribunal, en uso de la sana crítica -artículo 146 inc. 4º de la LPC- y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora *TORTUGA VILLAGE, S.A. DE C.V.*, pues se ha determinado que ésta, mediante su página web, incumplió con las obligaciones que, como proveedora de bienes y servicios mediante comercio electrónico, le impone la LPC en los artículos 21-A y 21-B.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción muy grave, la cual es sancionable con multa de 500 salarios mínimos urbanos del sector industria, conforme al artículo 47 de la LPC; que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *microempresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora,



no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que ésta incumplió con las obligaciones especiales establecidas en los artículos 21-A letras c), d), e), f) y g); y 21-B letras a) y c), ambos de la LPC; y que para la configuración de la infracción no se requiere la comprobación de un daño o afectación concreta en un particular, sino que basta con la constatación del incumplimiento de la obligación legal; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta idónea, necesaria y proporcional para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de la conducta prohibida por parte del sujeto infractor resulte más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Por tanto, a la proveedora **TORTUGA VILLAGE, S.A. DE C.V.**, se le impone multa de **DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y TRES DÓLARES CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR (\$ 2,583.36)** equivalentes a ocho meses con quince días de salario mínimo urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra q) de la LPC por no cumplir con las obligaciones dirigidas a los proveedores de bienes y servicios de comercio electrónico en la página web del establecimiento denominado “*Tortuga Village*”, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el **1.7 %** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción —quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria—, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la muy gravedad que comportan los hechos denunciados según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

#### IX. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; artículos 4 letra q), 21-A, 21-B, 40 inciso 2º, 44 letra q), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; artículos, 106 inciso 3º, 112, 139 y 154 de la LPA; y 63 del Reglamento de la LPC, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) Sanciónese a la proveedora **TORTUGA VILLAGE, S.A. DE C.V.**, con multa de **DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y TRES DÓLARES CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR (\$ 2,583.36)** equivalentes a ocho meses con quince días de salario mínimo urbano en la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra q) de la LPC, por incumplir las obligaciones dirigidas a los proveedores de bienes y servicios del comercio electrónico, establecidas en el artículo 21-A letras c), d), e), f) y g), y 21-B letras a) y c), ambos de la LPC,

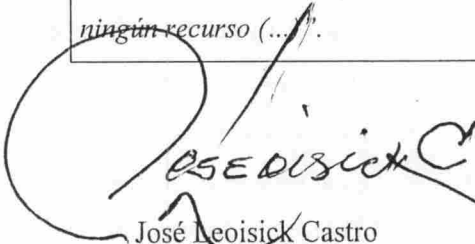
conforme al análisis expuesto en el romano VI y VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.


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.**

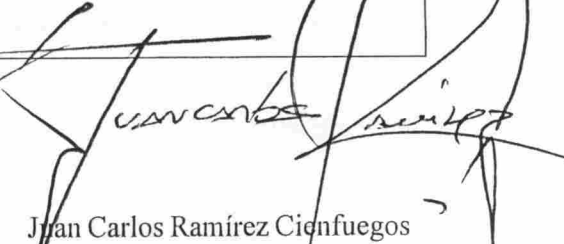
b) *Notifíquese.*

#### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3° de la LPA, según el cual: *“Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por las disposiciones de la misma.”*; en relación con el artículo 158 N° 5 del mismo cuerpo normativo, que dispone: *“La resolución por la que se decida tramitar el expediente mediante el procedimiento simplificado y la resolución que pone fin al procedimiento, no admitirán ningún recurso (...).”*

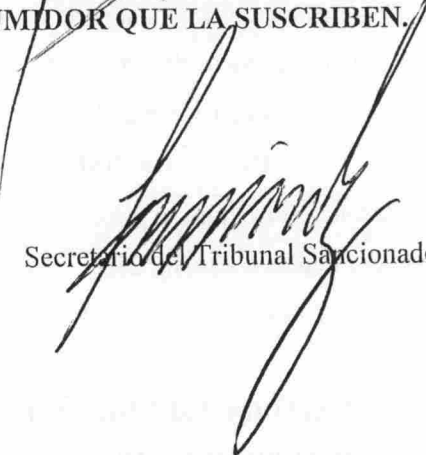
  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
Rablo 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.**

PR/ym

  
Secretario del Tribunal Sancionador.