


"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, 24 de la LAIP

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 16/08/2023 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1142-22</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedor denunciado:	Juan Ramón Sánchez Henríquez		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>En fecha 06/06/2022 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso, en síntesis, el haber entregado al proveedor cantidades de dinero en concepto de pago por un vehículo que el denunciado nunca entregó, porque el bien que pretendía entregarle era de características distintas a las acordadas. Posteriormente, acordaron la entrega de otro vehículo de características distintas, por el cual el consumidor, pagó cantidades adicionales de dinero, pero el denunciado postergó su entrega por diversas excusas. A la fecha de interposición de su denuncia, el proveedor únicamente le había devuelto \$1,500.00 dólares, de un total de \$5,500.00 dólares que el consumidor le entregó por un bien que nunca recibió.</p> <p>Según el consumidor, los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, que establece que es una infracción grave: “no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”, relacionada con el derecho de todo consumidor establecido en el artículo 4 letra e) de la misma ley: “adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias –en adelante CSC–, conforme al artículo 143 literal a) de la LPC, remitió el expediente por haber renunciado el consumidor a los medios alternos de solución de conflictos, recibándose en este Tribunal en fecha 23/08/22.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
La pretensión del consumidor es “que el proveedor devuelva a la brevedad la cantidad de \$4,000.00 dólares que se encuentran pendientes, de la cantidad que le fue pagada por el vehículo que prometió pero que no entregó conforme a las características y los tiempos pactados, con base en los artículos 13-D, literal b), 44 literal k) 143 inciso final de la ley de Protección al Consumidor y Artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”.			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</b>			
Al proveedor denunciado se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave, regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC. Respecto de la referida infracción, se tiene que, 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) de la LPC, 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*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte del proveedor* al no entregar el bien 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 DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor Juan Ramón Sánchez Henríquez, pues en resolución de fs. 25 al 27 se le concedió el plazo de diez 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 en fecha 16/06/2023 (fs.28), sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas del proveedor.

Posteriormente se dictó la resolución de apertura a pruebas de fs.30, la cual fue notificada en fecha 21/07/2023 según consta a fs.31, mediante dicha resolución se le concedió el plazo de ocho días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma, no aportando en dicho plazo ninguna documentación, referente al presente procedimiento sancionatorio.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada al proveedor denunciado sobre la base de la prueba que consta en el expediente de mérito, por no haberse pronunciado el referido, pese habersele otorgado la oportunidad procedimental para ejercer su defensa.

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

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 comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados al denunciante.

4. De conformidad con los artículos 146 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 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 propios).

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

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante 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 propios).

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

**B.** En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental aportada por el denunciante, de la cual será valorada por este Tribunal únicamente la pertinente, que consiste en:

- a) Fotocopia de comprobante de pago, por el monto de \$3,300.00 dólares, de fecha 03/06/2021, en concepto de “COMPRA EN SUBASTA Y FLETE”, del vehículo marca Mitsubishi Mirage 2014 (f. 5).
- b) Fotocopia de comprobante de pago, por el monto de \$4,600.00 dólares, de fecha 01/11/2021, en concepto de “COMPRA EN SUBASTA, FLETE, IMPUESTOS Y REPARACION”, del vehículo marca Mitsubishi Mirage 2014 (f. 6).

c) Fotocopia de comprobante de pago, por el monto de \$5,500.00 dólares, de fecha 26/01/2022, en concepto de “*COMPRA EN SUBASTA Y FLETE*” del vehículo marca Hyundai Accent GLS 2014 (f. 4).

d) Dispositivo de almacenamiento electrónico con archivos de texto, y de audio, entre el proveedor denunciado y el consumidor (f. 23).

El proveedor no se pronunció sobre la prueba incorporada en el expediente, pese haber tenido la oportunidad procedimental para hacerlo, según se estableció en el romano V de la presente resolución, por tanto, este Tribunal efectuará la valoración de la prueba antes detallada, incorporada al expediente.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada, se acreditó que el denunciante erogó cantidades de dinero al proveedor, el cual exigió en concepto de pago por la venta de un vehículo importado, primero, entregando el consumidor la cantidad de \$3,300.00 dólares en fecha 03/06/2021 (f. 5) –pero que el proveedor pretendía entregar un vehículo de características distintas, según expone el consumidor en su escrito (fs. 21 y 22) y de lo que se advierte indiciariamente en los archivos digitales de conversaciones con el proveedor (f. 23)–, posteriormente le ofreció al consumidor la obtención de otro vehículo, por el cual el consumidor entregó \$1,300.00 dólares adicionales, sumando la cantidad de \$4,600.00 dólares al 01/11/2021 (f. 6), el cual tampoco le fue entregado por diversas excusas que el proveedor exponía, y finalmente acordaron la importación de otro vehículo de características distintas, por el cual entregó al proveedor la cantidad de \$900.00 dólares adicionales, sumando una cantidad total de \$5,500.00 dólares entregados al proveedor al día 26/01/2022 (f. 4), en concepto de compra de un vehículo en subasta y flete, según lo acordado.

Al respecto, no existen ni siquiera indicios para acreditar que el proveedor entregó el bien objeto de reclamo conforme a las características acordadas con el consumidor (último vehículo pactado a fecha 26/01/2022), ya que no constan elementos incorporados al presente expediente que permitan desvirtuar la prueba presentada por el denunciante, como por ejemplo, el respectivo documento público en el que conste la entrega efectiva del bien al consumidor, la entrega de otro vehículo de características que satisfagan al denunciante, o en su defecto, la devolución de la totalidad del dinero pagado por el consumidor, ante la no entrega del bien –sobre este punto es importante mencionar que el consumidor expone que el proveedor le devolvió únicamente \$1,500.00 dólares del total pagado–, de lo que se puede observar un incumplimiento a los términos pactados por parte del proveedor.

Asimismo, mediante la citada documentación, se establece por medio fotocopias de constancia de pago emitidas por el proveedor, las cantidades de dinero que el consumidor entregó al señor Juan Ramón Sánchez Henríquez (fs. 4 al 6), y que este último se comprometía a entregar un vehículo importado de determinadas características al denunciante, el cual nunca le fue entregado al señor

y en concordancia con lo dispuesto en los artículos 1416 y 1417 del Código Civil, que determina que lo pactado por las partes, es obligatorio para los contratantes, que además los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella, se ha comprobado también que al momento en que se interpuso la denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, el proveedor no había realizado la entrega del vehículo por el cual ya había pagado el consumidor.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por el proveedor denunciado, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio –pese a que se le otorgó la oportunidad procedimental para hacerlo conforme a las disposiciones legales pertinentes–, que acreditara la efectiva entrega del vehículo, objeto de la controversia planteada por el denunciante, por el cual este último erogó cantidades de dinero, esperando recibir como contraprestación la entrega del automotor de las características pactadas, pues el proveedor estaba obligado a entregar dicho bien al recibir el pago de parte del consumidor.

En razón de la prueba valorada y las disposiciones legales aplicables, lo manifestado por el denunciante respecto de la conducta por parte del proveedor de no realizar la entrega del vehículo, aun y cuando el consumidor ya había erogado cantidades que en suma ascienden a la cantidad de \$5,500.00 dólares en concepto de la compra de un vehículo importado comprado en subasta, pero que ante la no entrega del bien, le solicitó al proveedor la devolución de lo cancelado, haciendo este únicamente un abono de \$1,500.00 dólares, quedando restante la entrega de \$4,000.00 dólares, los cuales a la fecha del presente pronunciamiento no han sido devueltos al consumidor, a juicio de este Tribunal se ha acreditado la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, siendo procedente *sancionar* al proveedor denunciado señor Juan Ramón Sánchez Henríquez, en relación a los hechos atribuidos por denuncia interpuesta por el señor

**B.** 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 la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011].

En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva del proveedor denunciado, este Tribunal considera necesario analizar si el mismo 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 las conductas sancionables.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culpable por parte del proveedor, pues no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de entregar los bienes que comercializa en los términos esperados por los consumidores, conforme a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

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

Como se expuso en los acápites precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

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

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

#### a. *Tamaño de la empresa.*

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

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar al proveedor, 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.25 al 27). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar al proveedor de conformidad a los tipos de empresa establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado,

con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar al proveedor como un *comerciante informal*, 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 elemento se considera en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso 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 del proveedor, pues al ser una persona natural dedicada a la venta e importación de vehículos, referente a este rubro, es conocedor que todas las relaciones comerciales con clientes y sus proveedores se documentan a través de contratos o facturas, los cuales debe ejecutar de buena fe y que por tanto, es evidente el carácter de obligatoriedad de lo pactado entre los contratantes, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplió con la entrega del bien conforme a lo pactado.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte del proveedor Juan Ramón Sánchez Henríquez, por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que posee como proveedor de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con la entrega de los bienes en los términos y condiciones pactadas con el consumidor.

**c. Grado de participación en la acción u omisión.**

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción del proveedor, es directa e individual, pues se acreditó que no cumplió con la obligación pactada con el consumidor, respecto de realizar la entrega de un vehículo importado por el cual, él mismo recibió cantidades de dinero de parte del consumidor, quien tenía la expectativa de recibir un vehículo de determinadas características.



*d. Impacto en los derechos del consumidor, naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a los consumidores.*

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a *no entregar los bienes (...) en los términos contratados* —artículo 43 letra e) de la LPC— dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos del consumidor, puesto que, en principio, al no cumplir con lo pactado éste se vio afectado en su patrimonio, pues erogó ciertas cantidades de dinero en concepto de la compra de un vehículo importado, el cual nunca recibió por parte del proveedor, así mismo en la documentación presentada por el consumidor (fotocopias de comprobantes de pago, y dispositivo de almacenamiento electrónico con archivos de texto, y de audio) se establece las cantidades de dinero entregadas al proveedor, que suman \$5,500.00 dólares. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en el consumidor al ofrecer el proveedor, un vehículo de determinadas características, por el que pagó el denunciante y esperaba recibir en una fecha próxima, pero que ante el incumplimiento no se concretó según lo acordado.

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

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo en el infractor—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, ya que por su experticia en la venta e importación de vehículos, debe considerar todos los factores externos que durante la ejecución de los mismos podrían llegar a afectar la óptima prestación de sus servicios profesionales, debiendo adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

**IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN 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 al infractor Juan Ramón Sánchez Henríquez, pues se ha determinado que no entregó los bienes en los términos contratados.

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

Ahora bien, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que les es requerida para el buen

desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, y a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación de los agentes infractores dentro del procedimiento administrativo sancionador.

Por consiguiente y en virtud que el proveedor es una persona natural, cuya capacidad económica —por presunción— es la de un *comerciante informal*, el impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al consumidor (\$4,000.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió el infractor—*negligencia*—, así como por haberse constatado una conducta procedimental que denota la falta de diligencia y colaboración del infractor dentro del procedimiento, por no proporcionar la información solicitada, este Tribunal impone al proveedor Juan Ramón Sánchez Henríquez, por la comisión de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, en relación con el artículo 4 letra e) de la misma ley, una multa de UN MIL SESENTA Y CUATRO DÓLARES CON CINCUENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,064.59), equivalentes a tres meses con quince días de salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 1.75% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

#### X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en su denuncia la entrega del dinero cancelado al proveedor, cantidad restante del total del saldo adeudo consistente en \$4,000.00 dólares, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

**A.** Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “*(...) c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*”.

**B.** Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia —SC—, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe*

*entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”.*

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

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia –SCA–, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra e de la LPC la titularidad del derecho a *“adquirir los bienes o servicios en las condiciones que el proveedor ofertó públicamente”*, en los términos de la misma ley, le corresponde al denunciante como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en: *“en la devolución del pago de los Cuatro Mil Dólares Americanos (\$4,000.00) que aún están pendientes de pago por parte del proveedor Juan Ramón Sánchez Henríquez, y que le entregué en concepto de un bien que me ofreció pero nunca recibí”* (f. 22).

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera que la entrega del vehículo en las condiciones pactadas, ya no es procedente, pues el proveedor denunciado no entregó el vehículo importado al consumidor por el cual se le pagó, siendo pertinente entonces, a juicio de este Tribunal, *ordenar al proveedor Juan Ramón Sánchez Hernández, la devolución de lo pagado por el denunciante* concepto de la compra de un vehículo al proveedor, y que hasta el momento de este pronunciamiento no consta que haya entregado al consumidor el objeto de la controversia, o haya realizado la devolución del monto restante del total entregado, siendo la cantidad de \$4,000.00 dólares, a la luz de lo dispuesto en las precitadas normas.

## XI. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra e, 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

a) *Sanciónese* al proveedor *Juan Ramón Sánchez Henríquez*, con la cantidad de **UN MIL SESENTA Y CUATRO DÓLARES CON CINCUENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (1,064.59)**, equivalentes a *tres meses con quince días de 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 en los términos contratados, respecto de los hechos denunciados por el señor

, según el análisis desarrollado en los romanos VII, VIII y IX de la presente resolución.

b) *Ordénese* al proveedor *Juan Ramón Sánchez Henríquez*, **devolver** al señor la cantidad de **CUATRO MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$4,000.00)**, en concepto de reintegro de lo pagado por el bien no entregado, conforme a las disposiciones legales precitadas y los términos expuestos en el romano X de este pronunciamiento.

La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

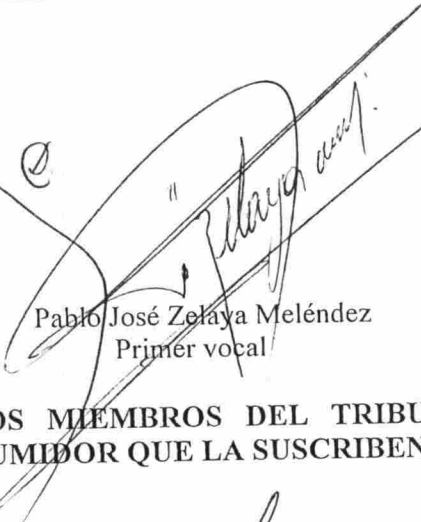
c) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución al consumidor señor para los efectos legales que considere pertinentes.

d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

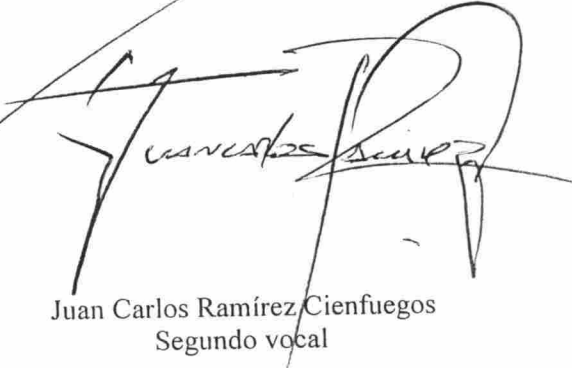
e) Notifíquese.



José Leisick Castro  
Presidente



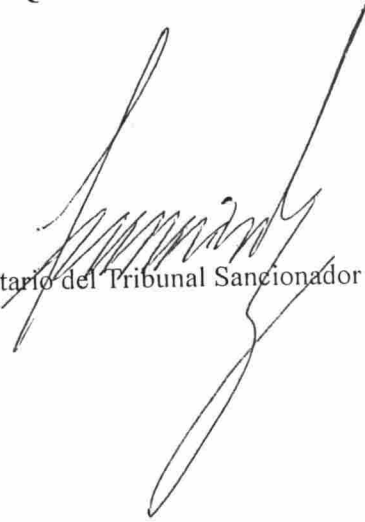
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

MSC/MP



Secretario del Tribunal Sancionador