


"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 SANCIONADO R</b>	<b>Fecha: 04/09/2023. Hora: 09:30 a.m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1382- 2020</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------

**RESOLUCIÓN FINAL**

**I. INTERVINIENTES**

Consumidora denunciante:	
Proveedor denunciado:	MARLON ALEXANDER ABARCA DÍAZ, titular del establecimiento "MUEBLES Y MESAS DECORATIVAS MARLÓN ABARCA" según documento de orden de pedido (fs. 3).

**II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.**

A. La señora \_\_\_\_\_ interpuso su denuncia el día 21/10/2020 –fs. 1–, en la cual, textualmente expuso que, "(...) el día 26 de noviembre de 2019 *contrató los servicios de carpintería del señor Marlon Abarca quien elaboraría un Mueble de cocina según diseño de cedro instalado y planchas de granito crema terra por la cantidad total de \$1690, entregando al proveedor la mitad del valor del precio en efectivo es decir \$845. Sin embargo, a principios del mes de marzo le realizó la entrega de los muebles, pero cuando los llevan a su casa se da cuenta que estos eran totalmente distintos a los que ella había solicitado y los materiales del mueble no eran los acordados pues no era cedro sino laurel. Así, la consumidora procedió a solicitarle que realizara los ajustes al mueble, sin embargo, pasó el tiempo y este no realizó los ajustes por lo que procedió a solicitarle la devolución de su dinero por la cantidad de \$845, pero el proveedor ya no contesta las llamadas ni los mensajes de la consumidora*"(sic).

Este Tribunal calificó los hechos descritos en la denuncia como posiblemente constitutivos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –LPC–: "*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) "No entregar los bienes (...) en los términos contratados"*, relacionado al derecho consignado en el artículo 4 letra e) de la LPC: "*Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e) Adquirir los bienes (...) en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente"*, por sugerir los hechos descritos, que los productos se entregaron en calidad y forma diversa a lo contratado con el proveedor. En tal sentido, de comprobarse la efectiva comisión de la infracción atribuida,

7  
R  
A

conllevaría la sanción establecida en el artículo 46 de la LPC que se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

**B.** Es relevante mencionar que, a las nueve horas con cincuenta y siete minutos del día 05/11/2020, fs. 19, se dejó constancia del acuerdo de avenimiento facilitado por el técnico designado por el Centro de Solución de Controversias –CSC- sin la presencia de las partes. Sin embargo, se advirtió que el proveedor denunciado incumplió los términos establecidos para el acuerdo, fs. 20, ante lo cual, el CSC remitió el expediente a este Tribunal, de conformidad al supuesto regulado en el artículo 143 letra a) de la LPC, es decir, por renuncia expresa de la consumidora de someter la controversia a medios alternos de solución de conflictos, fs. 21 y 22; y posteriormente se recibió en esta sede en fecha 23/12/2020, fs. 25.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó textualmente en el CSC “(...) *la devolución de su dinero por la cantidad de \$845.00 entregados en concepto de adelanto al proveedor MARLON ALEXANDER ABARCA DIAZ, en razón que el servicio de carpintería prestado fue diferente al ofertado y los muebles objeto del contrato no eran conforme a lo acordado...*” (sic).

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

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 27-28), al proveedor denunciado se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “**No entregar los bienes (...) en los términos contratados**”; en relación al artículo 4 letra e) de la LPC: “*Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente*”.

Así, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave, la omisión de la entrega de los bienes cuya contratación se haya acordado.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, **la existencia de una relación contractual**; en segundo lugar, **las condiciones en que se ofreció el bien**, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en tercer lugar, **la existencia del incumplimiento por parte del proveedor al no entregar el bien en los términos contratados** por la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a

la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

#### **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 MARLON ALEXANDER ABARCA DÍAZ, pues en la resolución de inicio de este procedimiento (fs. 27-28), se le confirió el plazo de diez hábiles contados a partir del siguiente al de su correspondiente notificación. En ese sentido, la referida resolución fue notificada directamente en su establecimiento el día 06/12/2022, fs. 31.

Más adelante, en la resolución de las nueve horas con treinta y tres minutos del día 05/05/2023, este Tribunal ordenó abrir a pruebas el presente procedimiento -fs. 32-, lo cual se comunicó al proveedor en fecha 15/05/2023, nuevamente por notificación directa en su establecimiento, fs. 34.

Así, por medio de los actos de comunicación citados, se garantizó al proveedor incoado el ejercicio de sus derechos de audiencia y de defensa, confiriéndole la oportunidad procedimental de intervención en este procedimiento sancionatorio pudiendo manifestar su oposición por escrito, expresar sus argumentos de defensa, formular alegaciones, o bien, presentar o proponer la práctica de los medios probatorios que estimara conveniente, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–.

No obstante lo anterior, el proveedor señor MARLON ALEXANDER ABARCA DÍAZ, no compareció en el presente, pese a que contó con la oportunidad procedimental efectiva de hacerlo. Consecuentemente, habiendo concluido el plazo establecido para la sustanciación de este procedimiento sancionatorio sin que el denunciado haya intervenido para ejercer su derecho de defensa, este Tribunal debe proceder a pronunciar la resolución final del mismo, aun sin contar con la participación del denunciado.

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

**A.** De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inciso 3° de la LPA, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (Los resaltados son nuestros).

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

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”*. (Los resaltados son nuestros).

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.*

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar el bien en los términos contratados, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

**B.** En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, de la cual este Tribunal valorará únicamente la pertinente, conforme el orden y detalle siguiente:

*i)* Copia confrontada de formulario de pedido o recibo en el que figura la leyenda: “*mueble cocina según diseño de madera de cedro instalado/ planchas de granito arena terra \$1,690.00/ abono\$845.00/ resta \$845.00/ pendiente de anticipo*”, y constan al pie los nombres *MARLON ABARCA*, fs. 3. Por medio del documento en mención, se acreditó el pago de la cantidad de \$845.00 dólares en concepto de anticipo del cincuenta por ciento del precio total acordado por los bienes en controversia –descritos en la denuncia de mérito, fs. 1–, quedando pendiente la diferencia contra la entrega de los muebles, en la fecha de la contratación el día 26/11/2019. En otras palabras, que la consumidora cumplió con la obligación de pago de *forma parcial*.

*ii)* Acta de avenimiento sin la presencia de las partes (fs. 19), en la que se consignó el acuerdo alcanzado mediante la intervención de la técnico del CSC,

las nueve horas con cincuenta y siete minutos del día 05/11/2020, consistente en: “(...) *Se contacta por llamada telefónica al proveedor señor MARLON ALEXANDER ABARCA DÍAZ al número [redacted] quien manifiesta que realizará la devolución de dinero a la consumidora por medio cuatro cuotas mensuales cada una por la cantidad de \$211.25, fijando como fechas de pago las siguientes: 30 de noviembre de 2020, 23 de diciembre de 2020, 29 de enero de 2021 y 26 de febrero de 2021. Acordando ambas partes que para la entrega de los pagos, se presentaran dichas fechas a las 2:00 pm en las oficinas de la Defensoría del Consumidor ubicadas en Calle Circunvalación #20 Edificio ExJimenez Castillo Plan de la Laguna, La Libertad. A lo que la consumidora*

*manifestó estar de acuerdo (...)*”. Con la referida acta se establece de forma indiciaria y tácita el incumplimiento contractual. En otras palabras, mediante el referido acuerdo, el proveedor implícitamente admitió que pese a que entregó los muebles a la consumidora, incumplió sus obligaciones en cuanto a las características con los que serían fabricados, a tenor de lo señalado en la denuncia de mérito: “*elaboraría mueble de cocina según diseño de cedro instalado y planchas de granito crema terra por la cantidad total de \$1690*”,

así como en el documento orden de pedido: “*mueble cosina según diseño de madera de cedro instalado/ planchas de granito arena terra \$1,690.00/ abono \$845.00/ resta \$845.00/ pendiente de anticipo*”, fs. 3.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

**A.** Conciérne entonces en este punto, analizar si los hechos denunciados, se corresponden con la infracción atribuida al proveedor denunciado. Es decir, si concurren dentro de los elementos denunciados los elementos de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, que en el caso de mérito es: “*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”.

En ese orden, es menester determinar si en el caso particular en estudio, se han configurado plenamente los elementos principales de la infracción: a) *la existencia de una relación contractual*; b) *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y c) *la existencia del incumplimiento por parte del proveedor*, al no entregar el bien en los términos contratados por la consumidora.

**B.** En concordancia con lo antes establecido, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba directa, o bien, indiciaria o indirecta:

*i) La relación contractual existente entre la consumidora denunciante, señora*

*y el proveedor indiciado, señor MARLON ALEXANDER*

*ABARCA DÍAZ, y las condiciones pactadas para los bienes, según copia confrontada de la orden de pedido sin correlativo expedida en fecha 26/11/2019, en el que figura grosso modo el contrato cuyo objeto es la elaboración por parte del proveedor de muebles de cocina por el costo de \$1,690.00 dólares, pagaderos la mitad en la fecha de la contratación, y la diferencia con la entrega de los muebles, fs. 1 y 3.*

*ii) El incumplimiento del proveedor en la entrega del bien en la modalidad convenida, es decir, en cuanto a la calidad y forma de los bienes, ya que consta en la orden de pedido de fecha 26/11/2019 –fs. 3– que se pactó un: “(...) mueble cosina según diseño de madera de cedro instalado planchas de granito crema terra”, y en contraposición, en la denuncia de mérito –fs. 1.– se consignó que: “(...) le realizó la entrega de los muebles, pero cuando los llevan a su casa se da cuenta que estos eran totalmente distintos a los que ella había solicitado y los materiales del mueble no eran los acordados pues no era cedro sino laurel. Así, la consumidora procedió a solicitarle que realizara los ajustes al mueble, sin embargo, pasó el*

*tiempo y este no realizó los ajustes*" (sic), hechos que se ven reforzados a nivel indiciario con el contenido del acuerdo plasmado en el acta de avenimiento en el CSC, en la cual el proveedor se obligó a devolver la suma pagada en concepto de anticipo, y de esa forma, se allanó a la pretensión de la consumidora, conducta que indefectiblemente conlleva un reconocimiento implícito de los hechos atribuidos en la denuncia, al menos en sede del CSC ante el técnico asignado. En concordancia con ello, durante la sustanciación de este procedimiento el proveedor no ofreció alegaciones o pruebas de descargo respecto de la imputación administrativa.

Por consiguiente, en este procedimiento se estableció la existencia de una relación contractual pre-existente a la denuncia que tenía como objeto la elaboración de muebles de cocina con las características especificadas a fs. 1 y 3. Así, el Código Civil (CC) define el **contrato** como *"una convención en virtud de la cual una o más personas se obligan para con otra u otras, o recíprocamente, a dar, hacer o no hacer alguna cosa"* (artículo 1309 CC), consignando que éstos son **bilaterales**: *"cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente"* (artículo 1310 CC) y que son **principales**: *"cuando subsiste por sí mismo sin necesidad de otra convención"* (artículo 1313 CC); además, define a las **obligaciones civiles** como: *"aquellas que dan derecho para exigir su cumplimiento"* (artículo 1341 CC).

Se concluye entonces que, en cuanto al caso en análisis, siendo un contrato *bilateral de compraventa*, en el que, a la obligación principal de la consumidora del pago según lo contratado (50% en anticipo y 50% contra entrega a conformidad) de los muebles de cocina, **correspondía la ejecución de la obligación principal del proveedor de entregar los artículos conforme a las especificaciones acordadas: mueble de cocina según diseño de cedro instalado y planchas de granito crema terra, consignadas en el documento de pedido (fs. 3)**, a tenor del artículo 1416 CC: *"Todo contrato legalmente celebrado es obligatorio para los contratantes y sólo cesan sus efectos entre las partes por el consentimiento mutuo de éstas o por causas legales"*.

En congruencia con el razonamiento precedente, en el presente caso únicamente fue acreditado el pago parcial a cuenta del precio, efectuado por la consumidora, pero el proveedor no acreditó la devolución de lo pagado, o la entrega de los productos en los términos convenidos inicialmente, por el contrario, reconoció de forma implícita su incumplimiento, fs. 19.

Como consecuencia de lo anterior, y atendiendo además la insuficiente actividad probatoria del proveedor MARLON ALEXANDER ABARCA DIAZ, este Tribunal determinó la existencia de responsabilidad del referido proveedor por el cometimiento de la infracción que se le imputa, pues se acreditaron fehacientemente en este procedimiento la concurrencia de los elementos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por “**No entregar los bienes (...) en los términos contratados**”—relacionados en el romano IV. de la presente resolución, ergo, se configura plenamente la citada infracción y por lo tanto, resulta procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la ley antes citada.

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 Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).*

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva 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 la conducta sancionable.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte del proveedor, pues éste no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación como comerciante de cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas, en armonía con las disposiciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

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

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos de la consumidora, 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 al proveedor MARLON ALEXANDER ABARCA DÍAZ 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. 27-28). 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 (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 al proveedor 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, realizando una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar al proveedor como un *comerciante informal*.

**b. Grado de intencionalidad del infractor.**

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso 2° de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: *“Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)”*, así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: *“El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa”*, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: *“Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio”*.

En cuanto a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en ***“No entregar los bienes (...) en los términos contratados”***, respecto de la obligación estatuida en el artículo 4 letra b) de la LPC el denunciado estaba obligado a la entrega de los bienes en los términos contratados. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte del proveedor, al no haber dado cumplimiento a su obligación contractual, o en todo caso demostrar fehacientemente la causa que la exime del cumplimiento de la misma.

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

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción del proveedor es directa e individual, pues se acreditó que el señor MARLON ALEXANDER ABARCA DÍAZ no cumplió con las obligaciones contractuales adquiridas. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento se acreditó que existiese una causa que lo exima de su responsabilidad de entregar los bienes en los términos a que se comprometió contractualmente.

***d. Impacto en los derechos de la consumidora y naturaleza del perjuicio ocasionado.***

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que

uno de los factores de dosimetría punitiva es: “(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho”. Conforme a ello, en el presente procedimiento se logró evidenciar que el proveedor denunciado, efectivamente recibió la cantidad de \$845.00 dólares de parte de la consumidora \_\_\_\_\_, en concepto de abono, especificado en el documento denominado *orden de pedido* (fs. 3); en ese sentido, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de la consumidora afectada en el presente procedimiento.

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

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo<sup>1</sup> en el infractor MARLON ALEXANDER ABARCA DÍAZ, quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC. Y es que, como proveedor dedicado a la elaboración de muebles diversos, se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de la actividad desarrollada; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifica el incumplimiento de lo pactado, situación que no ocurrió así en el presente procedimiento.

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

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, el proveedor MARLON ALEXANDER ABARCA DÍAZ cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer al mismo.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. Así, el proveedor denunciado es una ***persona natural*** cuya capacidad económica, por presunción, para efectos de este procedimiento, es la de un ***comerciante informal***.

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

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

En ese orden, en el presente caso, se debe tomar en cuenta que el grado de intencionalidad de la conducta cometida fue negligencia (ya que para el caso no se acreditó el dolo en la infracción cometida) y que la afectación total ocasionada al patrimonio de la consumidora consiste en la cantidad de \$845.00 dólares.

Por todo lo anterior, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, además de cumplir con el propósito de la finalidad perseguida por el legislador con la misma, este Tribunal considera que el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener es la cantidad de \$845.00 dólares, ya que no es posible sancionar al proveedor por una suma menor que la cantidad a la que asciende la afectación económica ocasionada a la consumidora.

Por consiguiente, en aplicación del principio de proporcionalidad y en virtud del tamaño de la empresa, el impacto negativo en el derecho de la consumidora, el perjuicio patrimonial ocasionado al mismo, y el grado de intencionalidad con el que procedió el infractor — parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII. de esta resolución—, este Tribunal impone al señor **MARLON ALEXANDER ABARCA DÍAZ**, por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por “ e) *No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, una multa equivalente a *tres salarios mínimos mensuales urbanos en la industria con quince días de salario mínimo*, equivalentes a la cantidad de **UN MIL SESENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,062.51)**; 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**

La consumidora solicitó en su denuncia la “(...) *devolución de su dinero por la cantidad de \$845.00 entregados en concepto de adelanto al proveedor MARLON ALEXANDER*”

*ABARCA DIAZ, en razón que el servicio de carpintería prestado fue diferente al ofertado (...)"* (sic)".

En virtud de lo anterior, es importante mencionar lo siguiente:

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

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

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

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los

consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme a lo anterior, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en la devolución del dinero cancelado en concepto de un bien que no fue entregado conforme a lo contratado.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar al proveedor MARLON ALEXANDER ABARCA DÍAZ, el restablecimiento de la situación alterada, mediante la devolución a la señora

la suma de \$845.00 dólares, que ésta erogó como abono o anticipo a cuenta del precio de un mueble de cocina que no fue entregado conforme a los términos contratados (fs. 3).

#### XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 112 inc. 2°, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

a) Sanciónese al proveedor, señor **MARLON ALEXANDER ABARCA DÍAZ** con la cantidad de **UN MIL SESENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,062.51), equivalentes a tres salarios mínimos mensuales urbanos en la industria con quince días de salario mínimo** —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 “ *e) No entregar los bienes (...) en los términos contratados* ” conforme al análisis expuesto en el romano VII. de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

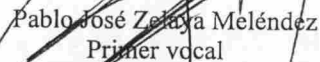
b) *Ordénese* al proveedor señor MARLON ALEXANDER ABARCA DÍAZ, devolver a la señora la suma de \$845.00 dólares, cantidad cancelada por el mueble de cocina que adolecía de diferencias sustanciales con los términos acordados contractualmente -fs. 3-, conforme a lo expuesto en el romano X. de la presente resolución.

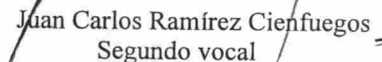
c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la señora para las acciones legales que estime convenientes.

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.

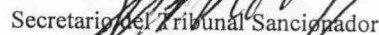
e) *Notifíquese.*

  
José Leojsick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

  
Secretario del Tribunal Sancionador