 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 11/09/2023 Hora: 10:15 Lugar: San Salvador	Referencia: 747-2021
---	---------------------------------	--	---------------------------------

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:

Proveedor denunciado:

Juan Vicente Gaitán Cabrera

II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS

En fecha 11/01/2021 el consumidor interpuso su denuncia (fs.1) en la cual expuso que: "le ofrecieron servicios de imprenta para papelería de su clínica. Este aceptó la promoción enviada y pagó un monto de \$203.40 dólares como 50% de anticipo e hizo el pago por transferencia bancaria y se le entregó factura el día 20/08/2020. El día 22/08/2020 le ofrecieron ampliar la promoción dándole producto extra por un costo adicional de \$67.60 dólares, el consumidor la aceptó he hizo la transferencia bancaria correspondiente con promesa del vendedor que se iba a colocar eso en la nueva factura. El día 26/08/2020 le ofrecieron agregar más producto por \$40.00 dólares adicionales y este se le entregaría junto a lo demás con respectiva factura en la fecha acordada desde el inicio 28/08/2020, acepto e hizo la transferencia bancaria. Al llegar la fecha acordada le mencionaron que estaba en espera del secado de la goma de la papelería y por eso se le estaría entregando una semana después. A partir de ese momento solo han puesto excusas para realizar la entrega, de igual manera le mencionaron que no habían realizado ningún trabajo y que empezarian a imprimirlo. Posteriormente le dijeron que mejor le devolverían el dinero y desde entonces cada vez le aplazan la entrega de la devolución".

Según el consumidor, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 43 letra d) de la LPC: "Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: d) Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebrar, o no devolver depósitos de dinero, títulos valores u otros documentos de obligación entregados como garantía, una vez cumplido el contrato", relacionado con el artículo 4 letra b) de la citada ley, que establece como derecho básico de todo consumidor: "ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados". De igual manera al artículo 13-D letra b) de la misma normativa que prescribe: "Cuando las ventas de los bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando: El producto adquirido no haya sido recibido, o el servicio contratado no haya sido prestado".

Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que la denunciada y la denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que el proveedor no se presentó a ninguna de las dos audiencias conciliatorias a las que fue citado (fs. 27 y 34) pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas por el CSC (fs. 30 y 37), sin que el proveedor presentara causa justificada de su incomparecencia.

En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2º de la LPC, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor en su denuncia y se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las trece horas con un minuto del día 23/05/2023 (fs. 41 al 42).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicita “*que se le devuelva el monto de \$311.00 dólares pagados en concepto de anticipo. Todo lo anterior en base a los artículos 4 b), 13-D literal b) y 43 literal d), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y el Artículo 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos*”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Al proveedor denunciado se le atribuye la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, que literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre (...)*”

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

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

El incumplimiento de la referida obligación por parte de los proveedores conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra d) de la LPC ya citado, y su consecuencia jurídica sería la establecida en el artículo 46 de la misma ley, siendo la multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor Juan Vicente Gaitán Cabrera pues en resolución de fs. 41-42 se le concedió el plazo de 10 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 13/06/2023 (f.45); sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas del proveedor denunciado.

Posteriormente en fecha 14/08/2023 se dictó la resolución de apertura a pruebas (f.46), la cual fue notificada al proveedor en legal forma, según consta a f.48, mediante dicha resolución se le concedió el plazo de ocho días, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma, no aportando en dicho plazo ninguna documentación, referente al presente proceso 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 la referida, 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 d) de la LPC, por incumplir la obligación de *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*, que significaría una afectación al consumidor.

A. 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 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 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 nuestros).

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

B. En el presente caso, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia.

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios;

pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental únicamente por parte del consumidor, consistente en:

1. Fotocopia de comprobante de crédito fiscal No. 0026, emitida por el proveedor Juan Vicente Gaitán Cabrera (fs. 4), en donde se detalla el anticipo realizado por el consumidor, por la cantidad de \$203.40 dólares, con lo que se acredita la relación de consumo entre el consumidor denunciante y el proveedor denunciado, en virtud del anticipo a cuenta del precio por el servicio de imprenta para papelería.

2. Fotocopias de transferencias bancarias con números realizadas por el consumidor a favor del proveedor (fs. 6 y 7), en donde se detalla el abono a la cuenta del proveedor en concepto de anticipo cancelado por la ampliación del servicio ofrecido por el proveedor por los montos de \$67.60 y \$40.00 dólares.

Referente al proveedor denunciado, éste no ofertó pruebas que desvirtuaran la comisión de la infracción que se le atribuye, pese haber tenido la oportunidad procedimental para hacerlo.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el señor es la descrita en el artículo 43 letra d) de la LPC, que prescribe como grave la conducta del proveedor por supuestamente incumplir la obligación de *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*, que encuentra su fundamento en el artículo 4 letra b) de la citada ley, que establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: "*Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados*"; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que el señor la oferta de servicios de imprenta para papelería de su clínica con el proveedor Juan Vicente Gaitán Cabrera, por los cuales entregó en concepto de anticipo la cantidad de \$203.40 dólares, asimismo, el proveedor ofreció al consumidor ampliar los servicios, brindándole más producto por un monto de \$107.60 dólares, lo anterior se ha acreditado mediante la fotocopia de comprobante de crédito fiscal No. 0026 emitida por el proveedor, de igual manera con las fotocopias de transferencias a terceros, por medio del Banco Agrícola realizadas por el consumidor a favor del proveedor, de las cuales se encuentran anexas al expediente como un medio de prueba incorporado por el consumidor al momento de interponer su denuncia (f. 4 al 7).

El consumidor expuso que posteriormente a la entrega del dinero, al llegar a la fecha acordada el proveedor le menciono que estaba a la espera del secado de la goma de la papelería y retrasó la entrega

R 7
D

de los servicios una semana. Posteriormente, le mencionó que no habían realizado ningún trabajo para él y que empezarían a imprimirlo, finalmente le mencionó que le devolverían el dinero cancelado en concepto de anticipo por el servicio de imprenta de papelería, que no le fue entregado. Ante ello, el consumidor solicitó la devolución de su dinero, el cual no había sido entregado hasta la fecha de interposición de su denuncia, ni consta que se haya realizado dicha devolución durante la tramitación del presente procedimiento administrativo sancionador.

Aunado a lo anterior, el presente procedimiento se inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, es decir que los hechos expresamente manifestados por el consumidor en su denuncia *se presumen ciertos*; por tanto, le correspondía al proveedor denunciado comprobar que efectivamente devolvió al consumidor la cantidad de dinero que le pagó a cuenta del precio de un servicio que no se perfeccionó, o en su defecto, comprobar que dicha devolución no se efectuó al consumidor, por causas ajenas a la voluntad del denunciado y que le eximiera de responsabilidad frente a los hechos denunciados. No obstante, el señor Juan Vicente Gaitán Cabrera, no presentó ningún tipo de prueba que reuniera dichas características, a pesar de que se le brindó la oportunidad procedimental de ejercer su derecho de defensa al aportar los elementos de prueba que justificaran si tenía una causa válida que le eximiera de la obligación de devolución o que dicha devolución si se había realizado, y desvirtuar así la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, dada la valoración de la prueba antes citada, la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC, que sustentada con la prueba documental pertinente y la nula intervención del proveedor Juan Vicente Gaitán Cabrera este Tribunal considera que existe responsabilidad por el cometimiento de la infracción que se le imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra d) de la LPC, por: "*No devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*", resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

2. 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 un minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de los proveedores denunciados, este Tribunal considera necesario analizar si los mismos han 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.

En concordancia con lo anterior y para el presente caso en específico, el grado de intencionalidad, se concluye que el proveedor Juan Vicente Gaitán Cabrera, actuó con *negligencia grave*, debido a que consta en el expediente que tuvo conocimiento del deseo del consumidor de no continuar con los servicios de imprenta para papelería de clínica, y a pesar de ello, no realizó ninguna acción que garantizara la devolución efectiva del dinero pagado por el consumidor, en transgresión a las disposiciones de la LPC ya citadas, y además ocasionándole así un menoscabo económico al denunciante.

7
R A

Se concluye entonces que al configurarse la infracción prevista en el artículo 43 letra d) es decir incumplir la obligación de *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*, resulta procedente para este Tribunal Sancionador, *sancionar* al proveedor denunciado Juan Vicente Gaitán Cabrera, en relación a los hechos atribuidos por denuncia interpuesta por el señor

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

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

Así, el Tribunal Sancionador 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 la infractora, 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 Juan Vicente Gaitán Cabrera 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. 41-42). Es decir, 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 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.

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, sin obviar que el denunciado es una persona natural. Por tanto, 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 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 del infractor.

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

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionable 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 que se dedica a la comercialización de servicios de imprenta, es conocedor que todas las relaciones comerciales con clientes y proveedores se documentan a través de contratos, los cuales debe ejecutar de buena fe y que por tanto, es evidente el carácter de obligatoriedad de lo pactado entre los contratantes, así como de cumplir con las expectativas generadas para la venta de los servicios que brinda, situación que no consta acreditada en el presente expediente.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte del proveedor Juan Vicente Gaitán Cabrera, 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.

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 legal con el consumidor, respecto de realizar la devolución del dinero entregado en concepto de anticipo, debido a que el señor [redacted] y el denunciado ya no perfeccionaron la transacción de compraventa del servicio de imprenta para papelería de una clínica, objeto de la negociación.

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 *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre* —artículo 43 letra d) de la LPC— dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos del consumidor, puesto que, en principio, al no cumplir con lo ofertado al consumidor y

retenerle injustificadamente \$311.00 dólares, éste se vio afectado en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto de anticipo y la devolución del mismo no se hizo efectiva en los términos legales correspondientes. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en la venta de un servicio de imprenta para papelería de una clínica, pues nunca se le brindó, y solicitó al proveedor la devolución de lo pagado, el cual no atendió la obligación legal de reintegrar al consumidor la cantidad pagada en concepto de anticipo por el servicio en mención.

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 d) de la LPC—, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores, ya que por su experticia en la venta de servicios de imprenta de papelería, debe considerar todos los factores que pueden llegar a afectar la óptima comercialización de los mismos, 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. 4° de la LPC— y habiendo considerado los criterios para la determinación de la multa, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer al infractor Juan Vicente Gaitán Cabrera, pues se ha determinado que no devolvió la cantidad de dinero que el consumidor le entregó en concepto de anticipo, por la compra de un servicio que no se perfeccionó.

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

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que el infractor ocasionó al consumidor por la conducta cometida, siendo esta la cantidad de \$311.00 dólares, con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a el proveedor por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado al consumidor.

Ahora bien, una vez establecido el monto mínimo base, 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 no 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 no haber presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora, y a juicio de este Tribunal dicho

comportamiento denota una falta de diligencia y cooperación de los agentes infractores dentro del procedimiento administrativo sancionador.

Por consiguiente y en virtud del impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al consumidor (\$311.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió el infractor—*negligencia*—, que el mismo es una *persona natural* que ha sido considerado— por presunción— con la capacidad económica de un *comerciante informal*, así como por no haberse constatado una conducta procedimental que denota diligencia y colaboración del infractor dentro del procedimiento, por no proporcionar la información solicitada, este Tribunal impone al proveedor Juan Vicente Gaitán Cabrera, por la comisión de la infracción prevista en el artículo 43 letra d) de la LPC, por “*incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*”, en relación con el artículo 4 letra b) de la misma ley, una multa de **NOVECIENTOS DOCE DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$912.51)**, equivalentes a *tres meses* de salario mínimo mensual urbano en la industria en concepto de multa por la comisión de la infracción antes descrita.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el 1.5% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción—*doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*—, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos denunciados según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en su denuncia la devolución del dinero pagado al proveedor, 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 b de la LPC la titularidad del derecho a *“ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados”* en los términos de la misma ley, 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: *“la devolución de los \$311.00 dólares cancelados en concepto de anticipo por la compra de un servicio de imprenta para papelería”*.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar al proveedor Juan Vicente Gaitán Cabrera, la devolución de la cantidad pagada por el denunciante* , en concepto de anticipo por la compraventa de un servicio de imprenta para papelería, que según manifestó el consumidor en su denuncia, asciende a la suma total de **\$311.00 dólares**.

XI. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra c), 43 letra d); 46, 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 Vicente Gaitán Cabrera, con la cantidad de NOVECIENTOS DOCE DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$912.51), equivalentes a tres meses de salario mínimo mensual urbano en la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo*

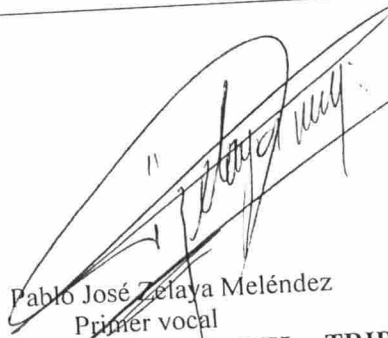
417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, por no devolver las cantidades de dinero entregadas a cuenta del precio de servicios que no se perfeccionaron, respecto de los hechos denunciados por el señor

- b) *Ordénese* al proveedor **Juan Vicente Gaitán Cabrera**, devolver al señor la cantidad de **TRESCIENTOS ONCE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$311.00)**, en concepto de reintegro de lo pagado en concepto de anticipo, con fundamento en las disposiciones legales precitadas. 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) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución al señor , 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*.

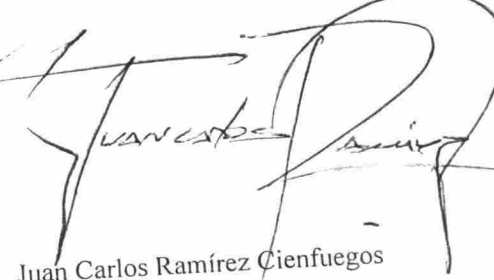


José Leoisick Castro
Presidente

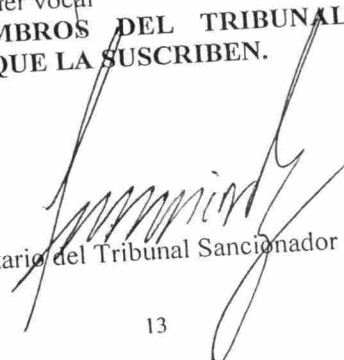
PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal



Secretario del Tribunal Sancionador

FJ/AMC