 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 16/10/2023. Hora: 09:40 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1732-21.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	LILIAN ANDREA CASTANEDA DE VASSILIU, propietaria del establecimiento comercial "SPACING+", según factura y cotizaciones.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. En fecha 27/08/2021, la señora _____ interpuso su denuncia – fs. 1 y 2–, en la cual, manifestó lo siguiente: "(...) en el año 2020, encargó unos muebles de baño, pero llegada la pandemia ya no tuvo comunicación con el proveedor, han intentado contactar al proveedor pero no reciben respuesta, fueron a la oficina en La Mascota pero ya no tenían la oficina en ese lugar. A principios de año recibió una llamada del proveedor en donde le indicaron que iban a instalar los muebles y llegaron pero no estuvo de acuerdo con la calidad de los muebles. Se ha cancelado la totalidad de \$884.38 y solicita la devolución de su dinero" (sic).</p> <p>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 –en adelante LPC–, según el cual: "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 nunca fueron entregados por la proveedora. En tal sentido, de comprobarse la efectiva comisión de la infracción atribuida, 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.</p> <p>B. El día 27/08/2021 se inició la implementación de los medios alternos de solución de conflictos, con el avenimiento de las partes mediante remisión de comunicación a la proveedora, por medio de correo electrónico de la denuncia en su contra presentada por la consumidora, y se le concedió el plazo de 3 días hábiles respectivamente, contados desde la recepción de la referida notificación para ofrecer alternativas de solución, (fs. 36-40).</p> <p>Posteriormente, el día 24/09/2021 la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias (fs. 41). Sin embargo, se dejó constancia en el acta respectiva de la suspensión de la primera sesión de conciliación por incomparecencia de la proveedora (fs. 48). Al respecto, se</p>			

efectuó un segundo señalamiento para desarrollar una segunda audiencia conciliatoria, la cual también se suspendió debido por reincidir la proveedora en la incomparecencia injustificada, según se consignó en el acta correspondiente (fs. 57).

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias — CSC—, remitió el expediente según lo señalado en el artículo 112 inciso 2º de la LPC; es decir, bajo la presunción de veracidad de los hechos vertidos en la denuncia por la consumidora, y se dio por recibido en esta sede en fecha 02/12/2021 (fs. 59).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó en el CSC: “(...) *el reintegro de la cantidad de \$884.38 por no haber recibido el servicio y producto en los términos y condiciones contratadas (...)*” (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 60-61), a la proveedora denunciada 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 de la proveedora 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 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 de la proveedora LILIAN ANDREA CASTANEDA DE VASSILIU, pues en la resolución de inicio de este procedimiento (fs. 60-61), se le confirió el plazo de

diez hábiles contados a partir del siguiente al de su correspondiente notificación. En ese sentido, la referida resolución, le fue notificada mediante correo electrónico el día 25/01/2023 (fs. 64).

Más adelante, en la resolución de las nueve horas con cuarenta minutos del día 25/07/2023, este Tribunal ordenó abrir a pruebas el presente procedimiento (fs. 65), de lo cual se notificó a la proveedora en fecha 28/07/2023, nuevamente por correo electrónico (fs. 67).

Así, por medio de los actos de comunicación citados, se garantizó a la proveedora incoada el ejercicio de sus derechos de audiencia y de defensa, confiriéndole la oportunidad efectiva de intervención en este procedimiento sancionatorio, pudiendo manifestar su oposición por escrito, expresar sus argumentos de defensa, formular alegaciones, o bien, presentar y/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, la señora LILIAN ANDREA CASTANEDA DE VASSILIU -en su calidad de proveedora denunciada-, no compareció en la sustanciación de este procedimiento, pese a que contó con la oportunidad efectiva de hacerlo. Consecuentemente, habiendo concluido el plazo establecido para la sustanciación actual, sin que la denunciada haya intervenido para ejercer su derecho de defensa, este Tribunal debe proceder a pronunciar la resolución final del mismo, aun sin su intervención.

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 caso, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso 2º 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, de la cual este Tribunal valorará únicamente la pertinente conforme el orden y detalle siguiente:

(i) Copia confrontada de factura de consumidor final con referencia número 00099, emitida a favor de la señora _____, en fecha 20/01/2020, por la proveedora LILIAN ANDREA CASTANEDA DE VASSILIU, en concepto de la adquisición de “1 Suministro e instalación de 4 muebles de baño”, por el precio de \$884.38 dólares (fs. 4). Con el referido documento se tiene por comprobada la relación de consumo entre la consumidora y la denunciada, establecida en virtud de la compra de *suministro e instalación de muebles de baño*, asimismo, se comprueba el cumplimiento de la contraprestación u obligación de pago que debía cumplir la consumidora para hacerse los bienes.

(ii) Cotizaciones y anexos con fotografías dirigidas a Sra. _____, de fechas 17/01/2020 y 20/01/2020, de *Línea Spacing White – Suministro e instalación de muebles de baño*, por el importe de \$884.38 dólares, entre otros. Asimismo, figura el apartado nominado “Información adicional”, en el que se estableció:

“(…) *Información adicional:*

Precios incluyen el IVA, forma de pago: 80% anticipo, 20% contra entrega. Tiempo de entrega: 6-7 semanas después del cierre del contrato. Instalación: 5-8 días hábiles al iniciar la instalación. Garantía: 1 año por desperfectos de fabricación. Validez de la oferta: 15 días hábiles de la fecha de entrega. Nota 1: el presupuesto anterior no incluye ningún tipo de trabajo de albañilería, fontanería, pintura o eléctrico, ni desmontaje de ningún tipo de mueble existente en el área de trabajo.

Nota 2: Esta oferta debe estar relacionada a un diseño donde se especifican las dimensiones y distribución de los muebles a fabricar” (fs. 5-6).

Por medio del documento en mención se establece que se acordó el pago del precio de los muebles de baño, objeto de la reclamación, por medio de 12 cuotas de \$73.70 dólares, además se determinó el plazo máximo de entrega de los bienes y de la instalación de los mismos.

(iii) Copia simple de orden de producción sin correlativo emitida en fecha 20/01/2020, acerca de muebles de baño, sus partes, materiales y medidas de cajones, puertas, cubiertas, haladeras, zócalo, molduras, accesorios en la que se consignó en el campo observaciones: “1. *Muebles serán flotados (ver diseño)*. 2. *Fecha de instalación de baño principal será 15 días después de aprobar líneas*” (fs. 7-32-35). Con el documento en referencia se establece que las características que debían tener los muebles de baño que se entregarían a la consumidora: colores, materiales, medidas.

(iv) Comprobantes de pago a cuotas efectuados por medio de la tarjeta de crédito de la consumidora al comercio SPACING, por el valor acordado en la cotización de los productos *supra* relacionada (fs.

6), es decir de las cuotas mensuales por la cantidad de \$73.70 dólares canceladas por medio de la tarjeta de crédito de la consumidora, que además se acompañan de los comprobantes de abono respectivo (fs. 9- 31). Mediante los documentos relacionados se estableció el pago de la cantidad de las doce cuotas pactadas contractualmente por la cantidad de \$73.70 dólares, ya que en los doce estados de cuenta de la tarjeta de crédito de la consumidora se consigna un cargo a nombre de SPACING por la cantidad antedicha y el número de cuota cobrada.

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 a la proveedora denunciada. 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 de la proveedora***, 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 la proveedora indiciada, señora Lilian Andrea Castaneda de Vassiliu, y las condiciones en las que se ofreció el bien mediante la copia confrontada de factura de consumidor final con correlativo número 00099, en el que figura *grosso modo* el contrato de compraventa celebrado entre la consumidora y la denunciada, consistente en "***(...) Suministro e instalación de 4 muebles de baño***" por el valor de \$884.38 dólares (fs. 4). Asimismo, que se pactó la entrega diferida de los muebles objeto de controversia, tal como quedó establecido por medio de cotizaciones y orden de producción (fs. 5-7)

ii) ***El incumplimiento de la proveedora en la entrega del bien en la modalidad convenida, es decir, en cuanto a tiempo y forma***, se estableció en la denuncia interpuesta (fs. 1), en la que se consignó que "***(...) encargó unos muebles de baño, pero llegada la pandemia ya no tuvo comunicación con el proveedor, han intentado contactar al proveedor pero no reciben respuesta, fueron a la oficina en La Mascota pero ya no tenían la oficina en ese lugar. A principios de año recibió una llamada del proveedor en donde le indicaron que iban a instalar los muebles y llegaron pero no estuvo de acuerdo con la calidad de los muebles. Se ha cancelado la totalidad de \$884.38 y solicita la devolución de su dinero***" (sic), hechos que se ven reforzados por la concurrencia del presupuesto establecido en el artículo 112 inciso 2º de la LPC, que dota los hechos narrados en la denuncia de una presunción legal de

veracidad. Es decir, el procedimiento inició bajo la presunción legal del artículo 112 inciso 2º de la LPC: “(...) De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se **presumirá legalmente como cierto lo manifestado por la consumidora, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda (...)**”; la cual en el caso de mérito no fue desvirtuada por la proveedora.

En ese orden de ideas, en este procedimiento se estableció la existencia de una relación contractual pre-existente a la denuncia, que tenía como objeto la compraventa de una motocicleta de generales especificadas en la denuncia (fs. 1). 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, la obligación principal de la consumidora del pago del precio por cuatro muebles de baño -bajo la modalidad de entrega diferida -ya que para la entrega de los bienes se pactó el pago de al menos el 80% del precio establecido a través de 12 cuotas (fs. 6)-, **correspondía la ejecución de la obligación principal de la proveedora consistente en entregar los muebles antes referidos, según especificaciones detalladas en cotizaciones y orden de producción (fs. 5-7)**, 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 ese orden, únicamente se acreditó el cumplimiento de la obligación contractual principal: es decir, el pago del precio mediante las doce cuotas indicadas, según estados de cuenta (fs. 9-31). Sin embargo, en el actual procedimiento no se acreditó el cumplimiento por parte de la proveedora de su obligación principal *suministro e instalación de 4 muebles de baño*, ni tampoco comprobó la devolución de lo pagado.

Aunado a lo anterior, el presente procedimiento se inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2º de la LPC, los hechos expresamente manifestados por la consumidora en su denuncia **presumen ciertos**; por tanto, le correspondía a la proveedora denunciada comprobar que efectivamente entregó los muebles objeto de reclamación o en su defecto, que efectuó la devolución de lo pagado, o cualquier eximente de responsabilidad frente a los hechos denunciados y desvirtuar así la presunción del artículo 112 inciso 2º de la LPC, no obstante, la proveedora denunciada no presentó ningún tipo de prueba que reuniera dichas características, pese a brindársele la oportunidad de aportar los elementos de

prueba pertinentes. Por el contrario, en el procedimiento no se acreditó la entrega de los bienes comprados por entrega diferida, ni la devolución del dinero.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, dada la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC y la insuficiente actividad probatoria de la proveedora LILIAN ANDREA CASTANEDA DE VASSILIU , este Tribunal determinó que existe responsabilidad de la referida proveedora 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 de la proveedora denunciada, 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 de la proveedora, pues ésta no atendió con la debida diligencia su negocio, al incumplir la obligación como comerciante de entrega de los bienes en los términos contratados, 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 a la proveedora LILIAN ANDREA CASTANEDA DE VASSILIU 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. 60-61). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber de colaboración que le fue requerida para el buen desarrollo de los procedimientos administrativos (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar a la proveedora denunciada 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 a la proveedora como una *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, la denunciada estaba obligada a la entrega de los bienes en los términos contratados. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, quedó evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, al no haber dado cumplimiento a su obligación contractual, pues no logró establecer una causa eximente para el cumplimiento de su obligación.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que la señora LILIAN ANDREA CASTANEDA DE VASSILIU no cumplió con las obligaciones contractuales adquiridas. Y en contraposición, no se estableció la existencia de una justa causa que la libere o exima de su responsabilidad contractual consistente en la entrega de los bienes en los términos acordados, luego del pago total del precio fijado.

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 la proveedora denunciada, efectivamente recibió la cantidad de \$884.38 dólares de parte de la consumidora

en concepto de pago del valor de cuatro muebles de baño que no fueron entregados conforme a las especificaciones pactadas (fs. 1, 4 y 7). En ese sentido, se estableció en este procedimiento que 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 en este procedimiento —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo¹ en la infractora LILIAN ANDREA CASTANEDA DE VASSILIU, proveedora de quien se comprobó la comisión de la infracción grave 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

¹ "*(...) 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.

es que, como proveedora dedicada a la fabricación 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, la proveedora LILIAN ANDREA CASTANEDA DE VASSILIU cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º 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, la proveedora denunciada es una *persona natural* cuya capacidad económica, por presunción, para efectos de este procedimiento, es la de una *comerciante informal*.

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 asciende a la suma de \$884.38 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 \$884.38 dólares, ya que no es posible sancionar a la proveedora 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 a la misma, y el grado de intencionalidad con el que procedió la infractora —parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII. de esta resolución—, este Tribunal impone a la señora *LILIAN ANDREA CASTANEDA DE VASSILIU* —en su calidad proveedora que ostenta la titularidad del establecimiento denominado *SPACING+*—, 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), por establecerse la comisión efectiva de la infracción grave estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por: *“e) No entregar los bienes (...) en los términos contratados”*. Tal sanción 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, *“(...) el reintegro de la cantidad de \$884.38 por no haber recibido el servicio y producto en los términos y condiciones contratadas (...)”*.

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 productos –muebles de baño- que no fueron entregados de conformidad a lo convenido con la consumidora.

En virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora LILIAN ANDREA CASTANEDA DE VASSILIU que restablezca la situación alterada, mediante la devolución a la señora [REDACTED] la suma de \$884.38 dólares, correspondiente al precio de muebles de baño que no le fueron entregados según lo contratado.

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* a la proveedora, señora **LILIAN ANDREA CASTANEDA DE VASSILIU** 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.

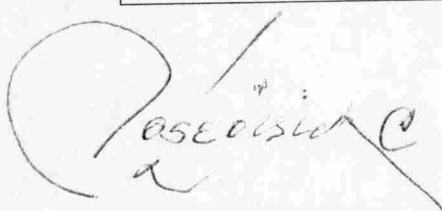
Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este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


b) *Ordénese* a la proveedora señora LILIAN ANDREA CASTANEDA DE VASSILIU, devolver a la señora [REDACTED] la suma de **OCHOCIENTOS OCHENTA Y CUATRO DÓLARES CON TREINTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$884.38)**, cantidad pagada en concepto de precio por muebles de baño que no le fueron entregados conforme a las especificaciones contractuales (fs. 4-5, 7), según el análisis desarrollado en el romano X. de la presente resolución.

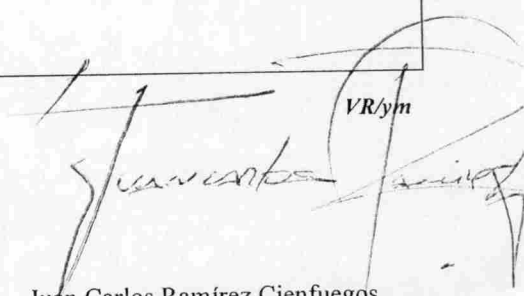
e) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la señora para las acciones legales que estime convenientes.

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.

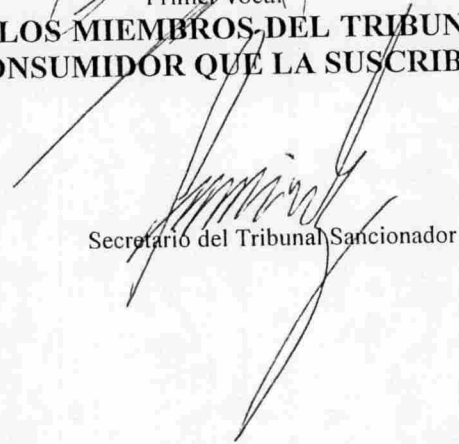
e) *Notifíquese.*


José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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


Secretario del Tribunal Sancionador

VR/ym