

Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 20/11/2023 Hora: 13:12 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1374-2020
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO Y CONSUMO EMPREDESAL, DE R.L DE C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>La consumidora manifiesta en síntesis lo siguiente: <i>"que la institución financiera en referencia, no le permite realizar el retiro de sus ahorros, de la cuenta de ahorros a la vista, que posee No. , la cual abrió, con fecha 01-06-2016, y que al 25-09-2020 refleja una suma ahorrada de \$20,071.22. Asegura que el último retiro lo realizó con fecha 25-09-2020. Posterior a esta fecha, no le quieren aceptar el retiro de dichos ahorros. Por lo que, solicita que la DC investigue y le resuelvan con su pretensión de retirar el monto que tiene ahorrado, a la fecha."</i> (SIC).</p> <p>En fecha 12/10/2020 se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia. Posteriormente, en fecha 03/11/2020 —fs. 13—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, sin embargo, las audiencias fueron suspendidas por incomparecencia reiterada por parte de la proveedora.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió expediente administrativo para su respectiva tramitación, recibándose en este Tribunal en fecha 22/12/2020.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			
La denunciante solicitó en el CSC <i>"(...) se investigue el caso, y por ende, requiere, que la institución financiera antes mencionada le resuelva a la brevedad posible; permitiéndole retirar los \$20,071.22 dólares, que tiene ahorrados hasta la fecha, en su cuenta de ahorros, a la vista (...)"</i> (SIC).			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			
<p>A. Según se consignó en el auto de inicio (fs. 23-25), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.</p> <p>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: <i>"no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"</i>, el resultado es nuestro.</p>			

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* al no entregar los bienes o los servicios en los términos contratados por el consumidor, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

B. Asimismo, se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: "*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*"; en relación con el artículo 18 letras de la misma ley: "*Queda prohibido a toda proveedor: c) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor (...)*"; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 47 de dicho cuerpo normativo, como consecuencia ante la comisión de las infracciones de tal gravedad.

En principio, es importante destacar que, para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la LPC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo –en adelante SCA–, mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013 en el proceso referencia 305-2010, sostiene que "*En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación "fraudulenta" o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, este artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor eae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura*

tarifaría sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo”.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva por supuesto cobro indebido se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con prueba que demuestre que se efectuaron cobros al consumidor que no se encuentren justificados contractual o legalmente.

#### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora **SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO Y CONSUMO EMPREDESAL, DE R.L. DE C.V.**, pues en resolución de fs. 23 al 25 se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 22/05/2023 —fs. 26—; asimismo, se le notificó a la proveedora denunciada la resolución de fecha 11/08/2023 —fs. 28— en la cual se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días, la cual fue notificada en fecha 16/08/2023 —fs. 29—; sin embargo a la fecha de esta resolución la proveedora no presentó los alegatos de defensa correspondientes, a pesar de haberle brindado la oportunidad procesal para hacerlo.

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

A De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3º 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 artículo 106 inc. 6º 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).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) y 44 letra e) 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 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 la siguiente prueba documental:

Fotocopia confrontada de libreta de cuenta de ahorros a nombre de la señora

, número

de la caja de crédito EMPREDESAL DE R.L. de C.V., la cual refleja un

monto total de ahorros por la cantidad de \$20,071.22 dólares de los Estados Unidos de América, la cual se encuentra documentada de fs. 3 al 6.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso una de las infracciones denunciadas por la consumidora es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por "*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*"; en

consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

La relación contractual existente entre la consumidora \_\_\_\_\_ y la proveedora SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Y CONSUMO EMPREDESAL, DE R.L DE C.V., se tiene por acreditada por medio la documentación de fs. 3-6, cuyo vínculo tiene origen en la titularidad de la cuenta de ahorros No. \_\_\_\_\_. En tal sentido, con la copia confrontada de la libreta de ahorros respectiva, se observa que la consumidora contaba—al 25/09/2020— con un saldo a su favor por la cantidad de \$20,071.22 dólares de los Estados Unidos de América, en concepto de ahorros.

Al respectó, es necesario traer a colación que las cuentas de ahorros son *un producto financiero ofrecido por una entidad bancaria o financiera que permite ahorrar el dinero de los cuentahabientes de una forma segura y periódica, mediante la cual el cliente puede disponer de su dinero de forma rápida y segura, mediante una libreta de ahorros, tarjeta de débito o retiros electrónicos según los medios tecnológicos ofrecidos por la institución financiera encargada de prestar el servicio.* Ahora bien, respecto a la documentación aportada por la consumidora denunciante, se tiene por acreditado que, efectivamente, la proveedora denunciada, prestó un servicio financiero el cual consistía en el resguardo de ahorros, mediante una cuenta de ahorros a nombre de la consumidora \_\_\_\_\_ la cual se mantuvo con distintos movimientos tanto de depósitos y retiros desde el 02/01/2019 al 25/09/2020 —fs. 3-6—, pues al ser una cuenta de ahorros la consumidora goza de la libertad de aportar o retirar la cantidad de dinero que parezca conveniente, siempre y cuando ésta disponga de los fondos monetarios en cada transacción. Sin embargo, según los hechos denunciados, la consumidora se apersonó a retirar sus ahorros totales que suman la cantidad de \$20,071.22 dólares de los Estados Unidos de América, los cuales, por presunción del artículo 112 de la LPC, se tiene por establecido que fueron limitados por la proveedora denunciada sin darle una causa de dicha denegatoria; presunción que en el caso de mérito no fue desvirtuada por la proveedora, ya que durante la sustanciación de este procedimiento la proveedora no ofreció alegaciones o pruebas de descargo respecto de la imputación administrativa.

En ese sentido, al apegarse el servicio contratado por la consumidora al de una cuenta de ahorros común, las obligaciones atribuibles a la cooperativa versan sobre el resguardo y protección de los ahorros depositados por la consumidora, y la gestión de los mismos en cuanto al uso de depósitos y retiros dentro de la cuenta de ahorros contratada, pues dichos fondos constituyen ahorros simples, no actos de cooperativismo, definiendo estos últimos como *“aquel que se realiza entre el asociado y su cooperativa, en cumplimiento de su objeto social. Ese acto entre el asociado y la entidad solidaria, que hace a la esencia de este quehacer y que además constituye un acto interno de la institución, tiene como característica fundamental e indiscutida de que en él no está presente en forma alguna el espíritu de lucro, pues ni el asociado pretende lucrarse con su cooperativa, ni la cooperativa con su asociado”*; siendo no fundamentada la negativa de la proveedora de poner a entera disposición el manejo de los fondos a favor de la consumidora, lo cual, evidencia el incumplimiento de la

naturaleza del servicio contratado por parte de la consumidora denunciante, y constituye una limitación patrimonial a la consumidora.

Como consecuencia de lo anterior, y atendiendo además la insuficiente actividad probatoria de la proveedora, este Tribunal determinó la existencia de responsabilidad de la referida proveedora, por el cometimiento de la infracción imputada, por acreditarse fehacientemente en este procedimiento la concurrencia de todos los elementos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *"no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"*, 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.

B. Asimismo, se le atribuye a la denunciada la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: *"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores"*; en relación con el artículo 18 letras c) de la misma ley: *"Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor (...)"*.

Ahora bien, analizada la documentación incorporada a este procedimiento, no se ha logrado identificar un posible cobro indebido atribuible a la proveedora denunciada, puesto que, aunque haya existido la negativa de la proveedora en entregar los ahorros de la denunciante, dicha conducta no reúne los elementos que determinan la configuración de la infracción –desarrollados en el romano IV letra B de esta resolución–, por lo cual, este Tribunal, respecto a la comisión de dicha infracción estima procedente *absolver* a la proveedora denunciada.

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 la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma 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 establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, de manera culposa por parte de la proveedora, pues ésta no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo 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, este Tribunal tomará en cuenta los principios de legalidad, proporcionalidad y culpabilidad para la determinación de la multa, es así que verificará el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según sea el caso.

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

**a. Tamaño de la empresa.**

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

A partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO Y CONSUMO EMPREDÉSAL, DE R.L DE C.V., 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. 23 al 25).

Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

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

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

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

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

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2º 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. 3º 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 *“e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”* la denunciada estaba obligada a cumplir con lo establecido en el referido artículo. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, al no haber dado cumplimiento a su obligación contractual, limitando los derechos de la consumidora respecto al manejo de sus fondos, sin que la denunciada demostrara 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 de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO Y CONSUMO EMPREDESAL, DE R.L DE C.V., 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 la exima de su responsabilidad de prestar los servicios en los términos contratados, lo que limitó los derechos de la consumidora contratante.

*d. Impacto en los derechos del consumidor 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 consumidora aperturó una cuenta de ahorros con la proveedora denunciada, en la cual acumuló determinada cifra de dinero, la cual al intentar ser retirada en su totalidad por la consumidora, fue limitada por la denunciada sin tener respaldo legal o contractual que justificara tal negativa.

*e. Finalidad inmediata o mediana 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 la infractora SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO Y CONSUMO EMPREDESAL, DE R.L DE C.V., 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 proveedora que se dedica a proveer servicios financieros, se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de la actividad desarrollada; y en caso contrario, acreditar

<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.

en legal forma la causa que justifica el incumplimiento de lo pactado, situación que no ha ocurrido 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 **SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO Y CONSUMO EMPREDESAL, DE R.L DE C.V.**, 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 desarrollados en el romano anterior, es procedente a realizar el cálculo de la multa a imponer a la misma.

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. Que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento por presunción, es la de una *microempresa*.

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).

En consecuencia, este Tribunal impone a la proveedora **SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO Y CONSUMO EMPREDESAL, DE R.L DE C.V.**, por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por "*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*", una multa de *seis meses con quince días de salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, equivalentes a la cantidad **MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,975.02)**.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el **3.25%** 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**

La consumidora en su denuncia solicita, se investigue el caso y que la institución financiera le permita retirar los fondos de su cuenta de ahorros a la vista, según se detalla en la libreta de ahorros.

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: que la proveedora le permita retirar de manera inmediata los fondos resguardados en la cuenta de ahorros a la vista.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora **SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO Y CONSUMO EMPREDESAL, DE R.L DE C.V.**, que restablezca la situación alterada por la infracción, absteniéndose de limitar a la consumidora la disposición de los fondos de la cuenta de ahorros objeto de controversia.

#### XI DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 83 letra b), 112 inc. 2º, 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 **SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO Y CONSUMO EMPREDESAL, DE R.L DE C.V.**, con la cantidad **MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,975.02)**, *equivalentes a seis meses con quince días de salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*—D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017—

en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por "no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados", de conformidad 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) Absuélvase a la proveedora **SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO Y CONSUMO EMPREDESAL, DE R.L DE C.V.**, por la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC por *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*, en relación a la denuncia presentada por la señora \_\_\_\_\_, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución

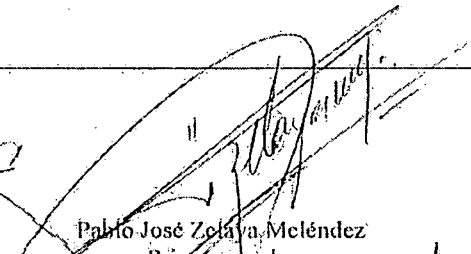
c) Ordénese a la proveedora **SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO Y CONSUMO EMPREDESAL, DE R.L DE C.V.**, abstenerse de limitar a la consumidora la disposición de los fondos de la cuenta de ahorros objeto de controversia en el presente procedimiento, conforme a lo expuesto en el romano X de la presente resolución.

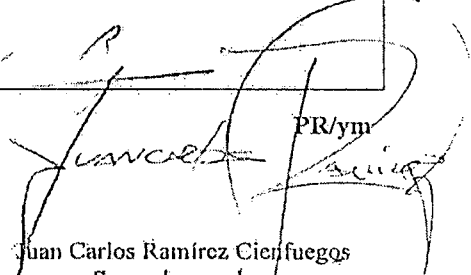
d) Ordénese a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la señora \_\_\_\_\_ para las acciones legales que estime convenientes.

e) 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.

f) Notifíquese.

  
José Deoisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

  
Secretaría del Tribunal Sancionador