 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR.	Fecha: 21/12/2023. Hora: 13:13. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1852-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedor denunciado:	Oscar Alfredo Peña Rivas.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. La consumidora expuso en su denuncia que, "(...) con fecha 04 de abril de 2020 se iba a realizar un evento en las instalaciones de P&B PRODUCTIONS, por lo que con fecha 19/01/2020 entrego en concepto de anticipo el valor de \$1,000 y con fecha 01/02/2020 entrego \$500.00 haciendo un monto total de \$1,500.00 que equivalen al valor del cincuenta por ciento del monto total del evento; dicho evento no pudo llevarse a cabo por motivo de pandemia no se pudo llevar a cabo" (SIC).</p> <p>Los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción grave señalada en el artículo 43 letra d) de la Ley de Protección al Consumidor –LPC–, que prescribe: "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 celebrare (...)"; relacionado con el derecho básico de todo consumidor regulado en el artículo 4 letra b) de la misma normativa: "Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: b) Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados;".</p> <p>B. El día 30/09/2021 (fs. 6), la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando al proveedor el día 08/10/2021 (fs. 8) de la audiencia de conciliación programada para el día 11/10/2021.</p> <p>Asimismo, según el acta de resultado de conciliación (fs. 11), se hizo constar que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de las partes; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para realizar una segunda audiencia, estableciendo la sesión para el día 22/10/2021, notificando al proveedor en fecha 19/10/2021 (fs. 15); el día de la audiencia se documentó que ambas partes llegaron a un acuerdo conciliatorio que consistía en que <i>el proveedor denunciado reintegraría a la consumidora la cantidad de \$1,500.00 dólares americanos en 3 pagos por medio de abono a cuenta de ahorros (...) esto de la siguiente manera i) un primer abono el sábado 27 de noviembre del 2021, ii) un segundo abono de \$500.00 en fecha 27 de diciembre de 2021 y iii) un tercer y último abono a cuenta de \$500.00 en fecha 27 de diciembre de 2021</i>" propuesta que fue aceptada por ambas partes.</p> <p>En seguimiento del caso, la consumidora, mediante correo electrónico a fs. 21, informó al técnico de la Defensoría del Consumidor que el proveedor incumplió con el acuerdo antes relacionado. En ese sentido, el</p>			

18/12/21

Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 52 de la LPC, remitió el presente expediente por incumplimiento de la parte proveedora, el cual se recibió en este Tribunal en fecha 17/12/2021 (fs. 24).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

La consumidora solicitó en el CSC que, “(...) *la reversión del monto cancelado por un servicio que no ha sido prestado (...)*” (SIC).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 25 al 26), al proveedor denunciado se le imputó la supuesta comisión de la infracción *grave* establecida 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 (...)*”, en relación al artículo 4 letra b) de la LPC.

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, en virtud de lo anterior, en el auto que ordenó el inicio del presente procedimiento (fs. 25 al 26), se le confirió al proveedor denunciado un plazo de 10 días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución,

para que pudiese manifestar su oposición por escrito, expresar sus argumentos de defensa, formular alegaciones, o bien, presentar o proponer la práctica de los medios probatorios que estimara conveniente.

La referida resolución le fue notificada al señor Óscar Alfredo Peña Rivas en fecha 31/03/2023, no obstante, lo anterior, el proveedor no compareció en el procedimiento, ni siquiera en el término de prueba, pese a que la resolución correspondiente le fue notificada el día 09/10/2023 (fs. 64).

Consecuentemente, habiendo concluido el plazo para la intervención del proveedor en este procedimiento sancionatorio sin que se haya manifestado a ejercer su derecho de defensa, pese a la oportunidad que se le ha brindado, este Tribunal debe proceder a pronunciar la resolución final del mismo, sin la participación del denunciado.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

Dicho esto, el artículo 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).

R
A7

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 procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental, según el orden y detalle siguiente:

1. Copia confrontada de factura comercial N°0034 emitida, en fecha 19/01/2020, por el proveedor Oscar Alfredo Peña Rivas a nombre de la consumidora [REDACTED] (fs.3), mediante la cual se consigna el anticipo efectuado en concepto de servicio de banquete todo incluido para 120 personas, por la cantidad de \$1,000.00 dólares de los Estados Unidos de América.
2. Copia confrontada de factura comercial N°0038 emitida, en fecha 01/02/2020, por el proveedor Oscar Alfredo Peña Rivas a nombre de la consumidora [REDACTED] (fs.4), mediante la cual se consigna el abono efectuado por la cantidad de \$500.00 dólares de los Estados Unidos de América.
3. Copia confrontada de formulario de contrato, mediante el cual se especifican los servicios contratados por la consumidora [REDACTED], para el evento que se realizaría en fecha 04/04/2020 (fs.5).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por la señora [REDACTED] es la descrita en el artículo 43 letra d) de la LPC, que prescribe como grave la conducta de la proveedora 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 significaría una afectación a la consumidora conforme al 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*”; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa:

1. La existencia de una relación de consumo entre la denunciante y la proveedora que data del 19/01/2020 (fs. 3).
2. El objeto de la relación de consumo antes descrita, consistente en la *contratación de servicio de banquete todo incluido para 120 personas de un evento a realizarse el día 04/04/2020*, evento que no se llevo a cabo por los cierres temporales ocasionados por la pandemia COVID 19.
3. Por medio de la certificación de auto de remisión de las diligencias seguidas en el Centro de Solución de Controversias (fs. 24), en la que consta la causal de envío del expediente a esta instancia, el supuesto establecido en el artículo 52 de la LPC, por incumplimiento atribuido al proveedor del acuerdo alcanzado, el cual consistía en hacer la devolución de la cantidad de \$1,500.00 dólares a la consumidora, pagaderos en tres cuotas. En otras palabras, mediante las diligencias seguidas en el Centro de Solución de Controversias se demostró que, ante la solicitud de la consumidora de realizar

la devolución que erogó la misma en concepto de anticipo por un servicio no prestado, el proveedor no realizó la devolución del monto correspondiente, lo cual se encuentra documentado a fs. 19.

B. Conforme a los hechos probados, resulta necesario para este Tribunal, realizar las siguientes consideraciones, para posteriormente determinar si el proveedor estaba en la obligación de devolver a la consumidora la cantidad entregada en concepto de anticipo para la prestación del servicio de banquete contratado.

En primer lugar, este Tribunal tiene por acreditado que la consumidora contrató con el denunciado un servicio de banquete para 120 personas para un evento que se realizaría el día 04/04/2020 (fs. 3 al 5). En segundo lugar, se acreditó que las cantidades pagadas por la consumidora constituyen un anticipo a cuenta del precio total; y, como tercer punto, se tiene por establecido que el servicio no se prestó, por causas ajenas a la consumidora, relacionadas al desarrollo de la pandemia COVID-19.

Como consecuencia de lo anterior, la consumidora solicitó el reintegro de la cantidad de \$1,500.00 al proveedor denunciado por los servicios no prestados, sin embargo, éste no realizó la devolución del monto reclamado, circunstancia que fue verificada incluso dentro de la tramitación del presente procedimiento (fs. 19).

Recapitulando, se tiene por comprobada la relación contractual existente que versa sobre la prestación de un servicio que no fue brindando en los términos y condiciones pactadas, pues el mismo no se llevó a cabo, lo cual, no generó en el proveedor ninguna carga monetaria en cuanto a la prestación del mismo. De modo que el proveedor no cuenta con respaldo legal para retener la cantidad de dinero erogada por la consumidora con la finalidad de la celebración de un evento que, finalmente, fue imposible realizar.

En la misma línea de ideas, la LPC establece en su artículo 4 letra b) el derecho a los consumidores de *ser protegidos de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados*, confiriendo la oportunidad a la consumidora de hacer exigible el reintegro de la cantidad pagada al proveedor por un servicio que no se llegó a concretar y que no generó ningún perjuicio al proveedor.

Consiguientemente, a partir de la documentación analizada y los hechos discutidos durante el desarrollo de las diligencias previas relacionadas al presente caso, se ha logrado comprobar el incumplimiento del proveedor a la obligación legal de devolver las cantidades entregadas a cuenta del precio por el servicio contratado, en virtud que el servicio no se prestó, por lo cual, se tiene por configurada la infracción al artículo 43 letra d) de la LPC, siendo procedente imponer la multa respectiva, conforme al artículo 46 de la LPC.

C. Ahora bien, el principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, 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 que solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, *Derecho Administrativo Sancionador*, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la Sala De lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

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

En concordancia con lo anterior y para el presente caso en específico, en cuanto al grado de intencionalidad, se concluye que el proveedor Oscar Alfredo Peña Rivas actuó con *negligencia grave*, debido a que consta en el expediente que la consumidora solicitó la devolución de la cantidad de dinero erogada en concepto de anticipo de un servicio no prestado y éste no cumplió con su obligación de reintegrar dicha cantidad, ocasionándole así un menoscabo económico a la denunciante.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápite precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, por parte del proveedor Oscar Alfredo Peña Rivas; y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 de la LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

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

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

a. *Tamaño de la empresa.*

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

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar al proveedor **Oscar Alfredo Peña Rivas** en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 25 al 26).

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, en tal sentido, se realizará una interpretación pro administrado, y únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal considerará al proveedor Oscar Alfredo Peña Rivas como un *comerciante informal*, con el objeto de conservar 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 2° de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte del proveedor, pues al dedicarse a la prestación de servicios de eventos, es conocedor de las limitaciones o imprevistos que pueden eventualmente ocurrir en el desarrollo de sus actividades comerciales, las cuales debe ejecutar de buena fe.

En vista de lo anterior, se configura una conducta *negligente* por parte del proveedor **Oscar Alfredo Peña Rivas**, por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio — artículo 947 del Código de Comercio—, los deberes que posee como proveedor de atender las obligaciones contenidas en la LPC, y así devolver a la consumidora la cantidad de dinero que canceló en concepto de anticipos, cuando el contrato no llegó a perfeccionarse.

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 directo e individual, pues se acreditó que el mismo incumplió con su obligación legal de realizar la devolución del dinero entregado por la consumidora en concepto de anticipo, pese a que le fue solicitado por no haberse celebrado el contrato.

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

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 de la consumidora, puesto que erogó la cantidad total de \$1,500.00 por un servicio que no fue prestado, monto que fue retenido injustificadamente por el proveedor.

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 **Óscar Alfredo Peño Rivas**, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores, ya que por su experticia en el negocio de organización de eventos y prestación de servicios de banquetes debe prever y asegurar el fiel cumplimiento a las disposiciones legales que le impone la LPC respecto de los consumidores.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en el apartado VII de esta resolución, el proveedor **Óscar Alfredo Peño Rivas** cometió la infracción grave regulada 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; y 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.

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 a la consumidora por la conducta cometida; así, 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 asciende a la cantidad de \$1,500.00, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado a la consumidora.

Por consiguiente y en atención a los criterios para la determinación de la multa —ampliamente desarrollados en el apartado anterior—, este Tribunal impone al señor **Óscar Alfredo Peño Rivas** una multa de **MIL QUINIENTOS VEINTE DÓLARES CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$1,520.85)**, equivalentes a cinco salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, por la comisión de la infracción *grave* regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, en relación con el artículo 4 letra b) de la misma ley, en perjuicio de la señora

según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 2.5% 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 en su denuncia solicitó: "*(...) la reversión del monto cancelado por un servicio que no ha sido prestado*", 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, 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, así, la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, según el artículo 5 de la ley antes citada, consiste en: *en la devolución del anticipo y reserva de un servicio de banquete todo incluido para 120 personas, del cual se cancelo una cantidad de \$1,500.00 dólares, servicio que no fue prestado por suspensión de actividades a causa de la pandemia covid 19.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar* al proveedor Oscar Alfredo Peña Rivas que efectúe la devolución de lo pagado por la consumidora [REDACTED], en concepto de anticipo por servicio de banquete todo incluido para 120 personas el cual no fue prestado por el proveedor denunciado, habiéndose determinado por este Tribunal, que la cantidad pendiente de devolución asciende a la cantidad de \$1,500.00 dólares.

XI. DECISIÓN

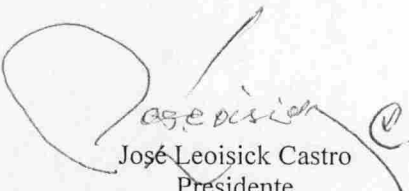
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 43 letra d), 46, 49, 83 letras b) y c), 112, 144 y siguientes de la LPC; 218 y 314 ordinal 1° del CPCM; y 17 número 5, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

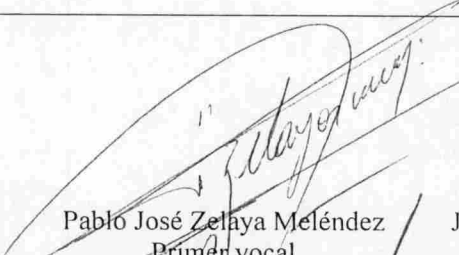
- a) **Sanciónese** al proveedor Óscar Alfredo Peña Rivas con la cantidad de **MIL QUINIENTOS VEINTE DÓLARES CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$1,520.85)**, *equivalentes a cinco salarios mínimos urbanos*

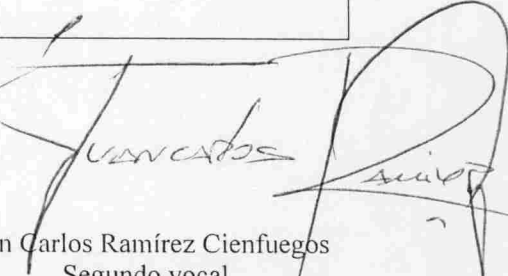
en la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, conforme al análisis expuesto en el romano VII. de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

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

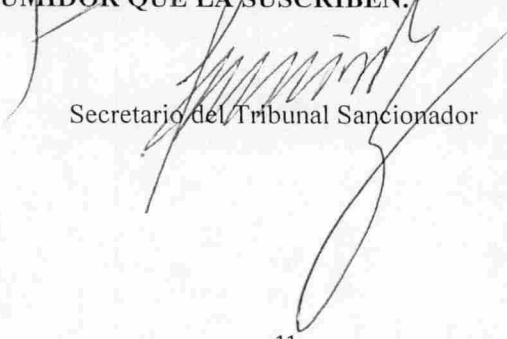
- b) *Ordénese* al proveedor **Óscar Alfredo Peña Rivas**, restituir la situación alterada como consecuencia de la infracción cometida, en los términos siguientes: *devolver* a la señora [redacted] a cantidad de **MIL QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$1,500.00)**, pagados en concepto de anticipo por un servicio que no fue prestado, conforme a lo expuesto en el romano X de la presente resolución.
- c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la señora [redacted] 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

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


Secretario del Tribunal Sancionador

PR/ym