

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 10/01/2024 Hora: 9:49 a. m. Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 329-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	Dinorah Eunice Rodríguez Martínez		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>En fecha 13/01/2021 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso que: <i>"realizó los trámites para la compra de una vivienda con el proveedor Administradora de Viviendas y Servicios, cancelando reserva mediante contrato y prima, pero el trámite no pudo concluir porque la dueña del inmueble desistió de la venta, por lo que solicita la devolución del dinero cancelado"</i>.</p> <p>Según la denunciante, los hechos descritos podrían vulnerar lo establecido en el artículo 4 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor –LPC-, el cual establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: <i>"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"</i>, lo que podría configurar la infracción establecida en el artículo 43 letra d) de la LPC, que dispone: <i>"Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebrare (...)"</i>.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor –en adelante CSC– para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, habiendo incomparecido reiteradamente la proveedora a las audiencias conciliatorias, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las nueve horas con cuarenta y nueve minutos del día 30/03/2023 (fs. 32-33) la cual se notificó a la denunciada en fecha 18/04/2023 (fs. 34).</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
La consumidora solicitó: <i>"la devolución de su dinero por la cantidad de \$1,400.00 al proveedor Administradora de Vivienda de El Salvador, en razón del desistimiento de la venta por parte de la vendedora, incumpliendo lo pactado de conformidad a lo establecido en los Arts. 13 inciso 3°, 43 literal d) y 44 literal k) de la Ley de Protección al Consumidor."</i>			

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

A la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, que literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebrare (...)*” en relación al artículo 4 letra e) de la LPC, el cual establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: “*Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor oferto públicamente*”.

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 y 88, 140, 151 y 153, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien hizo uso de su derecho de defensa en el término probatorio. Dichas actuaciones se detallan a continuación:

En resolución de fs. 32-33, se le confirió el plazo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada en fecha 18/04/2023 (fs. 34), sin que hubiera ningún pronunciamiento por parte de la proveedora.

Mediante resolución de las nueve horas con cuarenta y nueve minutos del día 21/09/2023 (fs. 36) se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, la cual fue notificada a la proveedora, en fecha 25/09/2023 (fs. 37).

Al respecto, en fecha 04/10/2023, se recibió escrito (fs. 39 al 44) firmado por la licenciada \_\_\_\_\_, en calidad de apoderada general judicial de la señora Dinorah Eunice Rodríguez Martínez, propietaria de la empresa ADMINISTRADORA DE VIVIENDAS Y SERVICIOS DE EL SALVADOR, en el que sostuvo que su representada se dedica desde hace más de 22 años, a ofrecer servicios de publicidad y venta de casas, bajo su empresa de nombre "AVIES DE VIVIENDA DE EL SALVADOR", la cual administra como persona natural. Que para eso contrata personal que le colabore con dichas funciones, siendo así como en febrero de 2015 contrata a la señora \_\_\_\_\_ como secretaria, quien le ayudaba a promover casas, administrar expedientes de clientes, ir a mostrar casas en venta, entre otros; sin embargo, en octubre de 2020 la señora antes dicha ya no se presentó a trabajar, a pesar de las insistentes llamadas de parte de su representada.

Es el caso, que mientras la señora \_\_\_\_\_ laboró para y bajo las órdenes de su representada, bajo el nombre de la empresa "AVIES DE VIVIENDA DE EL SALVADOR", vio la oportunidad de poder lucrarse estafando a clientes de la empresa, aduciendo que iba en representación de su representada a solicitar anticipos, reservas, ir a mostrar casas que ni siquiera estaban en venta, entre otros. Aunado a lo anterior, la señora \_\_\_\_\_ llenaba papelería de trámites y recibos de dinero que le entregaban los clientes, mandó a hacer su propio sello con el nombre de "ADMINISTRADORA DE VIVIENDA DE EL SALVADOR y servicios de El Salvador" y el teléfono de la empresa, de la misma forma que usaba su representada, por no tener acceso al sello original de la empresa, estampaba su firma la cual usaba una distinta a la de su DUI.

Asimismo, señala que en una ocasión la señora \_\_\_\_\_, cliente de la empresa "AVIES DE VIVIENDA DE EL SALVADOR", contrató los servicios de promoción a venta de su vivienda ubicada en \_\_\_\_\_ San Salvador, siendo así como la

señora [REDACTED] la promociona y sale una señora interesada en adquirirla, quien es la ahora denunciante [REDACTED], para eso, [REDACTED] le solicitó en concepto de reserva la cantidad de \$175, la cual si ingresó a la empresa, y de lo cual su representada estuvo enterada; sin embargo, posteriormente la dueña de la propiedad se retractó de continuar con el proceso de venta, situación que [REDACTED] le hizo saber a su representada, a lo que ésta le indicó que devolviera a la señora [REDACTED] la cantidad de \$175.00 que había dado en concepto de reserva.

Es el caso, que la señora [REDACTED] elaboró un recibo donde hizo creer a su representada que en efecto había devuelto el dinero, firmando ella misma de recibido dicho recibo, como si lo hubiera recibido realmente la denunciante. No bastándole eso, la señora [REDACTED], le llenó a la señora [REDACTED] un contrato de reservación, haciéndole creer que el proceso de venta continuaba, y justificar continuar pidiéndole dinero a la denunciante, hasta acumular la cantidad de \$1,400.00, siendo que para poder cometer este delito elaboró diferentes documentos que le servían de comprobantes de recibido a la denunciante.

Agrega que todo esto pasaba sin que su representada se diera cuenta, y que el contrato de reservación suscrito con la firma falsa que usaba [REDACTED] y el sello fraudulento que usaba de la empresa, fue encontrado posteriormente en el escritorio que estaba asignado para [REDACTED], quien para entonces ya no laboraba para su representada. Que esta situación ha dañado su reputación comercial, y también ha afectado económicamente a su representada, pues hay ocasiones en que los empleados se aprovechan de la reputación comercial de la empresa donde trabajan para estafar a otras personas, apropiándose indebidamente del dinero.

Finalmente, ofrece prueba documental que consta agregada de fs. 45 a 69, prueba testimonial de los señores [REDACTED] y [REDACTED] declaración de propia parte de la señora Dinorah Eunice Rodríguez Martínez, y declaración de parte contraria de la señora [REDACTED].

**B.** Respecto a las pruebas ofrecidas, corresponde en este apartado analizar la admisibilidad de las mismas, así:

*i.* En lo que concierne a la prueba testimonial, declaración de parte contraria y declaración de propia parte, este Tribunal analizará la admisibilidad de las mismas de conformidad a las disposiciones establecidas en el Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–, por remisión del art. 106 de la LPA.

Así, el artículo 318 del CPCM estipula que no deberá admitirse aquella prueba que no guarde relación con el objeto procesal, pues la misma sería impertinente. Por su parte, el art. 319 de dicha Ley hace referencia a la utilidad de la prueba, de la siguiente manera: *“No deberá admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos”*. Lo anterior implica, que en la utilidad de la prueba está imbíbida la idoneidad, y ésta puede definirse, en términos generales, como aquello que reúne las condiciones necesarias u óptimas para una función o fin determinados. Por consiguiente, es un requisito aplicable al medio probatorio como tal y no a su objeto; pues aquél puede ser pertinente a la causa de averiguación y sin embargo inútil, esto es, que no tendría eficacia para el proceso o procedimiento. Por ello, quien realiza el examen de admisibilidad de la misma le compete razonar el contenido intrínseco y particular del medio en cada supuesto.

En el presente caso, con la prueba testimonial ofrecida, la apoderada de la proveedora pretende probar que su representada no era conocedora de lo que la señora [redacted] hacía en nombre de la empresa de forma fraudulenta.

Por otra parte, con la declaración de propia parte, pretende acreditar que la señora [redacted] fue empleada de ella, y que ésta anduvo haciendo trámites fraudulentos; asimismo, que la proveedora no se dio cuenta y mucho menos participó de ellos, habiéndose enterado hasta que los clientes llegaron a quejarse a su empresa.

Finalmente, con la declaración de parte contraria, pretende demostrar que a quien la consumidora entregó dinero, y con quien tuvo relación comercial fue directamente con la señora [redacted] y no con su representada; además, obtener más información sobre la forma en cómo se desarrolló la estafa que la denunciado recibió de la señora [redacted].

Ahora bien, es importante mencionar que el análisis de las pruebas ofertadas debe de hacerse en conjunto con los demás medios probatorios, incluso para determinar su admisibilidad.

En ese orden, respecto de los hechos que se pretenden probar con las deposiciones de los testigos ofertados, se advierte que dichas situaciones no son hechos comprobables fehacientemente por medio de testigos, sino que por medio de prueba documental, la cual ya se encuentra agregada al procedimiento administrativo; por lo que, resulta impertinente la prueba testimonial ofrecida; razón por la cual, debe declararse sin lugar lo solicitado.

Por otra parte, con las declaraciones de parte contraria y de propia parte ofrecidas, se pretenden probar de igual manera hechos que perfectamente son comprobables mediante la prueba documental

que ya obra en el procedimiento administrativo, por lo que también dichas declaraciones resultan impertinentes para establecer la infracción atribuida; razón por la cual, deben declararse sin lugar.

En consecuencia, los testimonios de los señores [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], así como la declaración de parte contraria del señor [REDACTED] y la declaración de propia parte del señor [REDACTED], no cumplen con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en los arts. 318 y 319 del CPCM, respecto a la idoneidad de la misma; por ello, deben declararse inadmisibles.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra d) de la LPC, por incumplir la obligación de *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*, que significaría una afectación a la consumidora.

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

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada 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. 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).

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 aportada por las partes, de la cual será valorada por este Tribunal únicamente la pertinente, que consiste en:

1. Fotocopias y original de contrato de reservación de vivienda, suscrito entre ADMINISTRADORA DE VIVIENDAS Y SERVICIOS DE EL SALVADOR y la señora [redacted], de fecha 19/09/2019 (fs. 5, 6 y 68). Con dicho documento se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora y el pago realizado en concepto de reservación del inmueble ahí relacionado.
2. Fotocopias de recibos de pagos realizados por la señora [redacted] (fs. 7 y 8).
3. Fotocopias de letras de cambio sin protesto, firmadas por la señora [redacted], libradas a favor de [redacted] (fs. 9 y 10).
4. Fotocopia de carta opción venta, firmada por la señora [redacted], de fecha 31/07/2020 (fs. 11).
5. Acta de denuncia presentada en la Policía Nacional Civil por la señora Dinorah Eunice Rodríguez de Mancía, contra la señora [redacted] en fecha 21/09/2020 (fs. 50 y 51).
6. Carta de solicitud de información, de fecha 26/04/2023, suscrita por el licenciado [redacted], Fiscal de la Unidad de Delitos de Patrimonio Privado y Propiedad Intelectual, de la Fiscalía General de la República, dirigida a AVIES DE VIVIENDA DE EL SALVADOR (fs. 53).

7. Escrito de fecha 03/05/2023, enviado por la señora Dinorah Eunice Rodríguez Martínez a la Unidad de Delitos de Patrimonio Privado y Propiedad Intelectual de la Fiscalía General de la República (fs. 54 y 55).

8. Declaraciones juradas para solicitantes de créditos hipotecarios (fs. 63 a 65).

9. Letras de cambio sin protesto, firmadas por el señor [REDACTED], libradas a favor de [REDACTED] (fs. 66).

10. Recibos de pagos realizados por el señor [REDACTED], en concepto de trámite de escritura y poder para realizar trámites en el Fondo Social para la Vivienda (fs. 69).

## 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 e irrenunciable de todo consumidor: “*Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados*”; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que:

1. La consumidora [REDACTED] y la proveedora AVIES DE VIVIENDA DE EL SALVADOR contractualmente ADMINISTRADORA DE VIVIENDAS Y SERVICIOS DE EL SALVADOR, cuya titular es la señora Dinorah Eunice Rodríguez Martínez, pactaron la realización de unos trámites para la compra de una vivienda, cancelando reserva mediante contrato y prima, pero el trámite no pudo concluir porque la dueña del inmueble desistió de la venta. Lo anterior se ha acreditado mediante la fotocopia y original de contrato de reservación de vivienda, y las fotocopias de recibos de pagos realizados por la señora [REDACTED]

2. Que la señora [REDACTED] firmó carta opción venta de fecha 31/07/2020, sobre el inmueble ubicado en [REDACTED] San Salvador.

3. Por otra parte, se ha acreditado mediante Acta de denuncia presentada en la Policía Nacional Civil por la señora Dinorah Eunice Rodríguez de Mancía, contra la señora [REDACTED] en fecha 21/09/2020, que se interpuso denuncia penal en contra de la señora [REDACTED] pues dicha persona como empleada de la proveedora se aprovechó de la reputación comercial de la



empresa, para estafar a varios clientes de la misma y apropiarse indebidamente del dinero que éstos pagaban.

Al respecto, la apoderada de la proveedora ha señalado que su representada se dedica desde hace más de 22 años, a ofrecer servicios de publicidad y venta de casas, bajo su empresa de nombre “AVIES DE VIVIENDA DE EL SALVADOR”, la cual administra como persona natural. Que para eso contrata personal que le colabore con dichas funciones, siendo así como en febrero de 2015 contrata a la señora [redacted] como secretaria, quien le ayudaba a promover casas, administrar expedientes de clientes, ir a mostrar casas en venta, entre otros; sin embargo, en octubre de 2020 la señora antes dicha ya no se presentó a trabajar, a pesar de las insistentes llamadas de parte de su representada.

Es el caso, que mientras la señora [redacted] laboró para y bajo las órdenes de su representada, bajo el nombre de la empresa “AVIES DE VIVIENDA DE EL SALVADOR”, vio la oportunidad de poder lucrarse estafando a clientes de la empresa, aduciendo que iba en representación de su representada a solicitar anticipos, reservas, ir a mostrar casas que ni siquiera estaban en venta, entre otros. Aunado a lo anterior, la señora [redacted] llenaba papelería de trámites y recibos de dinero que le entregaban los clientes, mandó a hacer su propio sello con el nombre de “ADMINISTRADORA DE VIVIENDA DE EL SALVADOR y servicios de El Salvador” y el teléfono de la empresa, de la misma forma que usaba su representada, por no tener acceso al sello original de la empresa, estampaba su firma la cual usaba una distinta a la de su DUI.

Asimismo, señala que en una ocasión la señora [redacted] cliente de la empresa “AVIES DE VIVIENDA DE EL SALVADOR”, contrató los servicios de promoción a venta de su vivienda ubicada en [redacted] San Salvador, siendo así como la señora [redacted] la promociona y sale una señora interesada en adquirirla, quien es la ahora denunciante [redacted], para eso, [redacted] le solicitó en concepto de reserva la cantidad de \$175, la cual si ingresó a la empresa, y de lo cual su representada estuvo enterada; sin embargo, posteriormente la dueña de la propiedad se retractó de continuar con el proceso de venta, situación que [redacted] le hizo saber a su representada, a lo que ésta le indicó que devolviera a la señora [redacted] la cantidad de \$175.00 que había dado en concepto de reserva.

Es el caso, que la señora [redacted] elaboró un recibo donde hizo creer a su representada que en efecto había devuelto el dinero, firmando ella misma de recibido dicho recibo, como si lo hubiera recibido realmente la denunciante. No bastándole eso, la señora [redacted] le llenó a la

señora [REDACTED] un contrato de reservación, haciéndole creer que el proceso de venta continuaba, y justificar continuar pidiéndole dinero a la denunciante, hasta acumular la cantidad de \$1,400.00, siendo que para poder cometer este delito elaboró diferentes documentos que le servían de comprobantes de recibido a la denunciante.

Agrega que todo esto pasaba sin que su representada se diera cuenta, y que el contrato de reservación suscrito con la firma falsa que usaba [REDACTED] y el sello fraudulento que usaba de la empresa, fue encontrado posteriormente en el escritorio que estaba asignado para [REDACTED] quien para entonces ya no laboraba para su representada. Que esta situación ha dañado su reputación comercial, y también ha afectado económicamente a su representada, pues hay ocasiones en que los empleados se aprovechan de la reputación comercial de la empresa donde trabajan para estafar a otras personas, apropiándose indebidamente del dinero.

**B.** Sobre dichos argumentos, es necesario señalar que los actos realizados por los empleados de la proveedora generan responsabilidad a la misma; es decir, que no puede desligarse de su responsabilidad alegando que la negligencia o dolo con el que actuaron sus empleados desvirtúa la infracción atribuida, pues es responsabilidad de la proveedora estar pendiente de las actuaciones que realizan sus empleados sobre todo frente a sus clientes, y verificar que todos los trámites se hagan de conformidad con las leyes aplicables al rubro o giro que tiene la empresa.

**I.** A criterio de la SCA, si bien es cierto que la libertad de contratación está sostenida doctrinariamente en la libertad individual y la autonomía de la voluntad que en la actualidad es reconocida como derecho fundamental en las democracias liberales; sin embargo, se encuentra limitada y regulada por la legislación —en este caso también por la LPC en materia de derecho de consumo—, con el fin que los derechos de interés público sean respetados. Es decir que, a pesar que la legislación reconozca la libre contratación, este derecho no queda al libre arbitrio.

En el presente caso, ninguno de los intervinientes ha incorporado un contrato de compraventa por lo cual se tiene por acreditado la no celebración del contrato principal, esto con fundamento a lo dispuesto en el artículo 314 numeral 1º del CPCM: *“No requieren ser probados: 1º Los hechos admitidos o estipulados por las partes”*.

Ahora bien, la LPC establece un régimen de responsabilidad a cargo de quienes introducen bienes y servicios en el mercado, procurando la mejor tutela para los adquirentes en una relación de consumo. Nuestra legislación en materia de consumo reconoce que de no perfeccionarse la celebración del contrato, en los términos estipulados en el Art. 43 letra d) de la LPC, es obligación

de los proveedores devolver al consumidor, las cantidades entregadas a cuenta del precio, ya sea en concepto de prima, anticipo, entre otros.

Al establecerse que la consumidora y la proveedora pactaron un contrato de reservación de un inmueble, cuyo costo sería de \$30,000.00, habiendo efectuado la consumidora el pago de \$350.00, en concepto de reservación para la compraventa del inmueble en mención, se advierte que no se celebró *el contrato principal pretendido*, que era la compraventa del inmueble relacionado en el contrato de reservación, sino que era un acuerdo preliminar cuya finalidad era según la voluntad de ambos intervinientes –al menos en aquel momento–, la celebración de un contrato de reservación con el compromiso de realizar la compraventa del inmueble posteriormente, en el cual lógicamente se tendría que haber cumplido con las formalidades por ley exigidas, y *era precisamente el contrato de compraventa de inmueble el contrato principal y que al final no se perfeccionó*.

En consecuencia, a la luz de la LPC, la proveedora sí estaba en la obligación de devolverle a la consumidora la cantidad de dinero que fue pagada en concepto de reservación y prima. No obstante, en el presente expediente la proveedora no acreditó con prueba alguna, la devolución efectiva del dinero pagado a la consumidora –\$1,400.00 entregados en concepto de reservación y prima–, por el contrario, se advierte una denegatoria tácita por parte de la denunciada.

C. En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada y lo manifestado por la consumidora y la proveedora, se comprobó que el contrato principal pretendido era la compraventa del inmueble ubicado en

[REDACTED], San Salvador, y ese no se perfeccionó, contrato por el cual la consumidora pagó una reservación y una prima; y como consecuencia, se determinó entonces el incumplimiento de la proveedora, a la obligación de devolver a la consumidora las cantidades entregadas a cuenta del precio, ya que no existe prueba incorporada al presente expediente que permita desvirtuar la conducta atribuida a la proveedora denunciada, mediante la cual conste que la reservación y la prima fueron reversadas; es decir, que durante la tramitación de este procedimiento, la proveedora no realizó la efectiva devolución del dinero pagado en concepto de reservación y prima el cual asciende a \$1,400.00 dólares.

En consecuencia, se ha comprobado la comisión de la infracción atribuida a la proveedora denunciada, contemplada en el artículo 43 letra d) de la LPC, al *Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*, siendo procedente entonces, *sancionar* a la proveedora Dinorah Eunice

Rodríguez Martínez, conforme a lo establecido en la LPC en su artículo 46 como consecuencia para la comisión de las infracciones de tal gravedad.

*D.* 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 de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la denunciada 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, el grado de intencionalidad, se concluye que la proveedora Dinorah Eunice Rodríguez Martínez, actuó con *negligencia*, debido a que consta en el expediente que tuvo conocimiento que la dueña del inmueble reservado se retractó de continuar con el proceso de venta, situación que le hizo saber su empleada [redacted], la cual supuestamente le hizo creer a la proveedora que en efecto había devuelto el dinero, cuando esto no fue así; lo cual nos lleva a inferir que no está pendiente de las actuaciones que realizan sus empleados, y no verifica fehacientemente que los trámites que realizan con los clientes sean de forma legal y transparente. Aunado a lo anterior, no realizó ninguna acción que garantizara la devolución efectiva del dinero pagado por la consumidora, en transgresión a las disposiciones de la LPC ya citadas, y además ocasionándole así un menoscabo económico a la denunciante.

Se concluye entonces que al configurarse la infracción prevista en el artículo 43 letra d) es decir incumplir la obligación de *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*, en relación al artículo 4 letra e) de la citada ley, que establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: "*Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor oferto públicamente*", resulta procedente para este Tribunal Sancionador, *sancionar* a la proveedora denunciada Dinorah Eunice Rodríguez Martínez, en relación a los hechos atribuidos por denuncia interpuesta por la consumidora [redacted]

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

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

Así, el Tribunal Sancionador establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, 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 a la proveedora Dinorah Eunice Rodríguez Martínez 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 (folios 32 y 33). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora 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 (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a los tipos de empresa establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará 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 *micro empresa*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

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

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

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son 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 de la proveedora, pues al ser una persona natural que se dedica a la comercialización y administración de inmuebles y a la prestación de servicios, es conocedora que todas las relaciones comerciales con clientes y sus proveedores se documentan a través de contratos, los cuales debe ejecutar de buena fe y que por tanto, es evidente el carácter de obligatoriedad de lo pactado entre los contratantes, así como de cumplir con las expectativas generadas en razón de su giro o actividad comercial, situación que no consta acreditada en el presente expediente.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora Dinorah Eunice Rodríguez Martínez, por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que posee como proveedora de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con los términos y condiciones pactados con la consumidora.

***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 de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que no cumplió con la obligación legal con la consumidora, respecto de realizar la devolución del dinero entregado en concepto de reservación y prima a la consumidora debido a que el contrato no se celebró.

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

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a no *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el*

*contrato no se celebre* —artículo 43 letra d) de la LPC— dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos de la consumidora, puesto que, en principio, al no cumplir con lo ofertado públicamente y retener injustificadamente \$1,400.00 dólares frente a la falta de realización del contrato de compraventa del inmueble, ésta se vio afectada en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto de reservación y prima y la devolución del mismo no se hizo efectiva en los términos legales.

***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 la infractora —quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra d) de la LPC—, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores, ya que por su experticia en la prestación de actividades de servicio y de comercialización y administración de inmuebles, debe considerar todos los factores externos que durante la ejecución de los mismos podrían llegar a afectar la óptima prestación de sus servicios profesionales, debiendo adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

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

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo considerado los criterios para la determinación de la multa, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora Dinorah Eunice Rodríguez Martínez, pues se ha determinado que ésta no devolvió la reservación y prima pagadas a cuenta del precio a la consumidora.

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 la infractora ocasionó a la consumidora por la conducta cometida, siendo esta la cantidad de \$1,400.00 dólares, con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado a la consumidora.

Ahora bien, una vez establecido el monto mínimo base, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al



haber advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por no haber presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

Por consiguiente y en virtud del impacto en el derecho de la consumidora, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la consumidora (\$1,400.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora—*negligencia*—, que la misma ha sido considerada —por presunción— con la capacidad económica de una *micro empresa*, este Tribunal impone a la proveedora Dinorah Eunice Rodríguez Martínez, por la comisión de la infracción prevista en el artículo 43 letra d) de la LPC, por “*Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebrare (...)*”, en relación con el artículo 4 letra e) de la misma ley, una multa de **NOVECIENTOS DOCE DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$912.51)** equivalentes a *tres meses* de salario mínimo mensual urbano en la industria en concepto de multa por la comisión de la infracción antes descrita.

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

#### **X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA**

La consumidora solicitó en su denuncia la devolución de lo pagado a la proveedora por la cantidad de \$1,400.00, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

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

**B.** Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia —SC—, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia

111-2002, señaló que *“La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”*.

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

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia – SCA–, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra e) de la LPC la titularidad del derecho a *“Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”* en los términos de la misma ley, le corresponde a la denunciante como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en: *“la devolución de lo pagado a la proveedora por la cantidad de \$1,400.00”*.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora Dinorah Eunice Rodríguez Martínez, la devolución de la cantidad pagada en concepto de reservación y prima por la denunciante*

que según consta en la documentación agregada en el presente expediente, asciende a la suma de **\$1,400.00 dólares**.

## XI. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra c), 43 letra d), 46, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Téngase por agregado* el escrito firmado por la licenciada \_\_\_\_\_, así como la documentación que con el mismo anexa (fs. 45 a 69). Además, tome nota la Secretaría de este Tribunal del lugar señalado por la referida profesional para recibir actos de comunicación.
- b) *Dése intervención* a la licenciada \_\_\_\_\_ en calidad de apoderada de la proveedora señora Dinorah Eunice Rodríguez Martínez.
- c) *Sanciónese* a la proveedora Dinorah Eunice Rodríguez Martínez, con la cantidad de **NOVECIENTOS DOCE DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$912.51)** equivalentes a *tres meses de salario mínimo mensual urbano en la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—* en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, por no devolver la reservación y prima entregadas a cuenta del precio a la consumidora, respecto de los hechos denunciados por la señora \_\_\_\_\_.
- d) *Ordénese* a la proveedora Dinorah Eunice Rodríguez Martínez, **devolver** a la señora \_\_\_\_\_, la cantidad de **MIL CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$1,400.00)**, en concepto de reintegro de lo pagado en concepto de reservación y prima, con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- e) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la señora \_\_\_\_\_ para las acciones legales que estime convenientes.

La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

f) *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.

g) *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.**

OG/MIP

Secretario del Tribunal Sancionador