

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 05/02/2024 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1162-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	IMPRESSA, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 15/07/2019, el señor _____ interpuso su denuncia —folio 1— en la cual manifestó que: <i>“llevó su carro para un cambio de aceite de motor y por error le pusieron uno de viscosidad más gruesa 20/50, eso dañó el motor, ya que al ser un aceite más grueso se hizo como lodo y las piezas no lubricaron, indica que le tocó cambiar varias piezas del motor, llamó a Impresa y le ofrecieron un cambio de aceite en recompensa por el error, pero el gasto de la reparación es que necesita que me reconozcan, ya que se gastó \$850”</i>.</p> <p>Según el denunciante, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que prescribe: <i>“No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”</i>, relacionado al artículo 4 letra e) de la citada ley: <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: e) Adquirir los bienes y servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”</i>.</p> <p>Asimismo, en fecha 27/09/2019 (folios 09), el consumidor ratificó su denuncia, en la Gerencia de Atención Descentralizada de la Defensoría del Consumidor —en adelante GAD—, en contra de la proveedora a fin que la Defensoría del Consumidor iniciara las diligencias de conciliación, instancia en la cual la proveedora no compareció a las audiencias a las que fue citada, ni presentó justificación de su ausencia, según se consignó en actas de fs. 28 y 33.</p> <p>En ese sentido, la GAD, conforme al artículo 112 inciso 2° de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente a este Tribunal, emitiéndose la resolución de inicio del presente procedimiento administrativo sancionador en fecha 02/05/2023</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>El consumidor solicitó que la proveedora <i>“le pague el valor de \$850.00, que corresponde al costo de reparación del motor, a causa del error cometido por el proveedor en aplicar aceite que no correspondía a su motor”</i>.</p>			

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 36 y 37—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”.

Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), se tiene que, la LPC prevé 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) de la LPC, el cual, literalmente prescribe que constituye una infracción grave: “**No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados**” (resaltado es propio). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: “*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda*” (resaltados son propios), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron **las condiciones en que se ofreció el servicio**, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, **la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora** en la prestación de los servicios, según 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, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

En fecha 02/06/2023 se recibió escrito firmado por el licenciado **[REDACTED]**, en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora IMPRESSA, S.A. DE C.V., por medio de la cual contestó la audiencia conferida en resolución de inicio de las diez horas con cuarenta y tres minutos de fecha 02/05/2023, argumentando en principio, la **prescripción de la infracción**,

excepción que fue analizada a profundidad y declarada sin lugar por este Tribunal en la resolución de apertura a pruebas pronunciada a las once horas con cuarenta y seis minutos del día 08/11/2023 (fs. 49 al 51). En el mismo escrito precitado, el apoderado de la proveedora también expuso lo siguiente respecto de la configuración de la infracción que se le imputa a la sociedad denunciada:

“es materialmente imposible que el señor [redacted] haya contratado los servicios de mecánica automotriz a mi representada o que estas haya afectado el cambio de aceite que señala el consumidor, debido a que esta no presta esos servicios, si no que únicamente se limita a la venta de repuestos y lubricantes, situación que puede verificarse en el comprobante de crédito fiscal que se encuentra agregado al proceso en el que consta que mi representada NO COBRO ninguna instalación de filtro de aceite o mano de obra o servicio de cambio de aceite, sino únicamente la venta de tales insumos para que fueran colocados en el vehículo por el mecánico de confianza del consumidor.

En adición a lo anterior, observamos que el consumidor no ha presentado ningún comprobante de que mi representada haya efectuado el cambio de aceite que motiva su denuncia, así como tampoco ha presentado comprobantes de los supuestos daños ocasionados a su vehículo, los repuestos comprados como consecuencia del daño, la mano de obra y mucho menos las causales del supuesto daño ocasionado de tal manera que mi representada no hizo cambio de aceite que reclama el consumidor, esta no puede ser sancionada por una denuncia que carece de los elementos necesarios para poder atribuir algún tipo de responsabilidad a mi mandante y por tanto esta debe ser absuelta”.

Es conveniente señalar que lo argumentado por el licenciado [redacted] respecto a la configuración de la infracción, se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual el referido argumento será analizado en los siguientes apartados.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio —certeza objetiva—; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate” (resaltados son propios).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA, dispone: “Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— determina el valor probatorio de los instrumentos, así: “Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica” (resaltados son propios).

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) de la LPC.

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

De conformidad con el artículo 414 del CPCM —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador según el artículo 167 de la LPC—, 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:

- i. Fotocopia de crédito fiscal emitido por la proveedora a nombre del consumidor [redacted], en el cual consta pago por el valor de \$ 23.98 dólares, en concepto de FILTRO P/ACEITE, INST. FILTRO, ACEITE P/MOTOR GASOL (fs. 3).
- ii. Impresión de fotografías del motor presuntamente dañado (fs. 4-5).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

A. En el presente caso la infracción denunciada por el señor [redacted], es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”; en consecuencia, de la documentación que obra en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que:

1. Existe una relación de consumo preexistente a la denuncia que originó el presente procedimiento administrativo, que vincula al señor [redacted] con la proveedora IMPRESSA, S.A. DE C.V., en virtud de un servicio de mecánica automotriz.

2. El señor [redacted] realizó el pago de la cantidad de \$23.98 dólares a la proveedora IMPRESSA, S.A. DE C.V., por un servicio de cambio de aceite de motor y sus respectivos filtros.

3. Presuntamente, el vehículo al que se le realizó el trabajo antes descrito, presentó desperfectos ocasionados por el mal servicio realizado por personal de la denunciada, razón por la cual se le generó al consumidor un gasto en concepto de reparación del motor —que según expuso en su denuncia es de \$850.00 dólares—.

B. En virtud de lo anterior este Tribunal puede concluir que, al tenor del comprobante de pago tipo “*crédito fiscal*”, agregado como prueba en este expediente, emitido por la proveedora, en donde consta que el denunciante pagó a ésta por un aceite para motor de vehículo, que la denunciada vendió uno con viscosidad 20w50 —utilizado en vehículos fabricados entre las décadas de 1950 y 1970, así como para

vehículos con más de 100,000 kilómetros recorridos y expuestos a altas temperaturas de ambiente¹-, así como los filtros que es necesario cambiar, cobrando un total de \$23.98 dólares.

El denunciante manifestó que la misma proveedora le había realizado el trabajo de cambio de aceite de motor en su vehículo, hecho del que la denunciada pretendía desvincularse por medio de su apoderado, aduciendo que, en el comprobante de crédito fiscal agregado al expediente, únicamente constaban el aceite y los repuestos, y no se reflejaba cobro por el servicio de instalación debido a que su mandante se limita a la venta de repuestos y lubricantes. Al respecto, este Tribunal ha realizado una investigación exhaustiva, y en el citado comprobante de crédito fiscal se advierte la leyenda "INST. FILTRO .00", de lo que se advierte que la instalación del repuesto comprado (filtro), estaba incluido en la compra, y para realizar la instalación del mismo, necesariamente debe cambiarse el aceite.

Además, la proveedora no puede intentar sorprender a este Tribunal alegando que únicamente se dedica a la venta de repuestos, cuando es un hecho público y notorio que una división de los servicios que ofrece es precisamente la de talleres, que opera bajo su mismo nombre comercial "IMPRESSA", y donde ofrecen servicios de cambio de aceite de motor para vehículos, según consta en sus perfiles de redes sociales y página web, específicamente este Tribunal ha verificado que en el perfil "Impressa Talleres El Salvador" de la red social Facebook, vinculado a la proveedora, se publicó en fecha 07/02/2019 la promoción de cambio de aceite por el precio de \$22.99 dólares y que eso incluía: "4 cuartos de lubricante, filtros de aceite y mano de obra"², el mismo mes y año del comprobante de crédito fiscal, por lo que no puede pretender el apoderado de la denunciada, que este Tribunal interprete que Impressa Talleres e Impressa Repuestos están completamente desvinculadas en el giro de sus actividades comerciales.

En resumen, el consumidor se apersonó donde la proveedora para que ésta realizara servicios de mecánica automotriz cuyo precio de mano de obra, estaba incluido en el valor de compra de los repuestos necesarios para la consecución del servicio en cuestión, de acuerdo a las promociones difundidas por la denunciada. Para ello, el consumidor entregó la cantidad de dinero que la proveedora requirió, y lógicamente el consumidor esperaba que con dicho cambio de aceite el vehículo funcionara en óptimas condiciones, puesto que la denunciada se dedica precisamente a la venta de repuestos y prestación de servicios de mecánica automotriz y por ello debe contar con personal capacitado para que realicen los

¹ Castrol, "Aceite SAE 20w50: Convencional y para alto kilometraje": https://www.castrol.com/es_us/united-states/home/motor-oil-and-fluids/engine-oils/motor-engine-oil-viscosity-grades/20w-50.html

Racing Lubes, "Viscosidad del aceite de motor SAE 20w50 – Usos": <https://www.racinglubes.fr/es/505-aceite-de-motor-20w50>

² <https://www.facebook.com/impressatalleressv/photos/pb.100070123780990.-2207520000/1094135164122598/?type=3>

trabajos con la calidad y eficiencia esperada, que para el caso en particular debían poner el aceite adecuado para el tipo de vehículo del consumidor.

C. Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara la efectiva prestación de los servicios contratados objeto de la controversia planteada por el denunciante, por los cuales este último erogó una cantidad de dinero, esperando recibir como contraprestación el servicio de cambio de aceite de motor con la viscosidad del aceite adecuado para el tipo de vehículo, que la proveedora, siendo una experta en el rubro, estaba obligada a prestar en óptimas condiciones; manteniéndose la presunción legal del artículo 112 inciso 2° de la LPC, que no fue desvirtuada por ningún medio de prueba, es decir que se sostiene con firmeza lo expuesto por el consumidor en su denuncia.

En conclusión, con fundamento en el análisis de la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, la presunción legal del artículo 112 de la LPC, y con fundamento en las demás disposiciones legales precitadas, este Tribunal concluye que la proveedora no prestó efectivamente los servicios en los términos contratados, configurando así la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, siendo procedente *sancionar* a la proveedora IMPRESSA, S.A. DE C.V., conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por la denuncia interpuesta por el consumidor

D. 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 SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si el mismo ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de las conductas sancionables.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ésta no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de prestar los servicios que comercializa, de la calidad ofertada y en los términos contratados, conforme a las obligaciones 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 las sanciones y cuantificar las multas que correspondan, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, este Tribunal 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 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 IMPRESSA, S.A. 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 (folios 36-37).

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 lo anterior, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, este Tribunal ha verificado el listado de grandes contribuyentes publicado por la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, de fecha 06/06/2021, en la que se advierte que la proveedora denunciada es clasificada como "*gran contribuyente*", por lo cual, para efectos de cuantificación de la multa, será considerada como tal,

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

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso 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. 2° del Código Civil, según el cual: "*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*", así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: "*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*", y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: "*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*".

En cuanto a la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, 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 entidad dedicada a la venta de repuestos y comercialización de servicios de mecánica automotriz, se espera que cumpla con la prestación de dichos servicios en las condiciones y términos pactados, situación que no consta acreditada en el presente expediente, ya que no comprobó en legal forma —por la nula colaboración en la aportación de elementos probatorios evidenciada en el procedimiento—, que tenía alguna causa que le exima de responsabilidad por el mal servicio que la denunciada prestó (f. 4).

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora IMPRESSA, S.A. DE C.V., por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio, las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora IMPRESSA, S.A. DE C.V., en relación a la comisión de la infracción regulada en el

artículo 43 letra e) de la LPC, no cumplió con la prestación del servicio contratado por el consumidor

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*”. En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados* —artículo 43 letra e) de la LPC— provocó, en principio, un impacto negativo en el derecho económico del consumidor, puesto que erogó cierta cantidad de dinero por la contratación de un servicio, que no le fue prestado en la forma y calidad pactada, sino que por el contrario, provocó que incurriera en más gastos posteriormente, por las fallas adicionales que el vehículo presentó.

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 disuasivo³ en la infractora IMPRESSA, S.A. 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, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosa para la infractora que asumir las sanciones correspondientes, como consecuencia de las mismas.

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 efectuado una valoración conjunta de los criterios para determinación de la sanción—desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora IMPRESSA, S.A. DE C.V., pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en: “*e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”.

³ “(...) *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 tal sentido, habiendo concluido, entre otros aspectos, que la infracción cometida es una de las calificadas como graves, sancionables con multa de hasta 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, conforme al artículo 46 de la LPC; que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es —por presunción— la de una *gran contribuyente*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora denunciada, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; y, que ocasionó un perjuicio económico con la conducta cometida; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Finalmente, en el presente procedimiento la proveedora IMPRESSA, S.A. DE C.V., 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), tal y como se ha establecido en la letra a del romano VIII, pues omitió presentar la información tributaria solicitada por esta autoridad sancionadora; y a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación del agente infractor dentro del procedimiento administrativo sancionador.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA, este Tribunal impone a la proveedora **IMPRESSA, S.A. DE C.V.**, una multa de **CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO DOLARES CON SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 5,475.06)**, equivalentes a dieciocho meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no prestar los servicios en los términos contratados*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 9% 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

El consumidor solicitó en su denuncia que la proveedora: *“le pague el valor de \$850.00, que corresponde al costo de reparación del motor, a causa del error cometido por el proveedor en aplicar aceite que no correspondía a su motor”*. Al respecto, 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, 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 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, 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. Por consiguiente, conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la compensación la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley. No obstante, en el presente caso sí se ha acreditado la relación de consumo entre el consumidor y la proveedora, así como también en qué consistía el servicio contratado y finalmente los indicios del mal servicio prestado, cuya presunción de certeza no fue desvirtuada por la sancionada; pero no se ha acreditado por ningún medio de prueba a cuánto ascendían los gastos en los que el consumidor incurrió para reparar el vehículo por los daños ocasionados ante el mal servicio prestado por la denunciada, de tal suerte que para este Tribunal no es posible verificar que la cantidad mencionada por el consumidor, realmente corresponda a gastos directos para corregir los desperfectos provocados por el aceite equivocado que la proveedora puso en el vehículo de su propiedad.

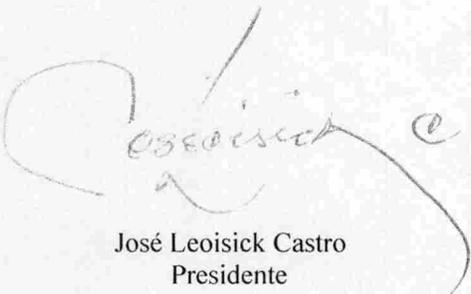
Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, y documentos agregados, este Tribunal considera que no es posible determinar el monto pagado por el consumidor en la reparación de vehículo automotor que resultó dañado por el servicio de cambio de aceite realizado, por tanto, *no es posible ordenar la devolución del monto pretendido por el consumidor.*

XI. DECISIÓN

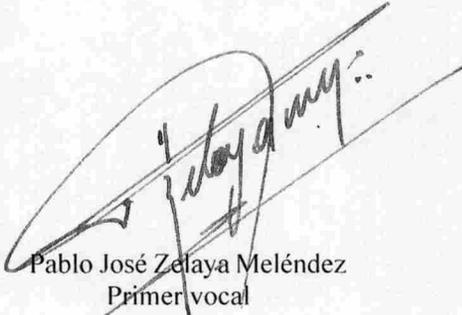
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 4 letra i, 5, 24, 43 letra e), 46, 83 letras b) y c), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* a la proveedora IMPRESSA, S.A. DE C.V. con la cantidad de **CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO DOLARES CON SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 5,475.06)**, *equivalentes a dieciocho 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 e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados conforme al análisis expuesto en los romanos VII y VIII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- b) *Declárese sin lugar* la devolución del costo de reparación del motor, pretendido por el consumidor en su denuncia, sobre la base del análisis expuesto en el romano X de la presente resolución.

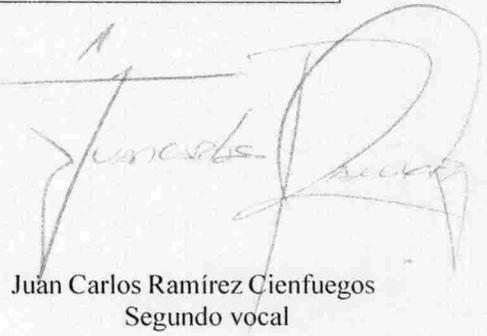
- c) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal certificación de la presente resolución al consumidor _____, para los efectos que estime convenientes.
- d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes que*, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de 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



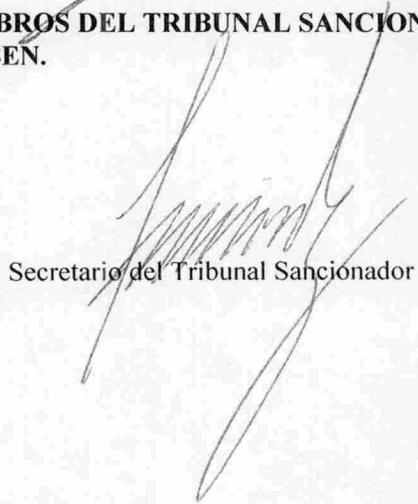
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

LM/MP



Secretario del Tribunal Sancionador