

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

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 19/02/2024 Hora: 11:46 a. m. Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 42-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedor denunciado:	Ricardo Francisco Jesús Platero Sánchez.		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>En fecha 17/02/20 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso que compró una computadora laptop, con 30 días de garantía, es el caso que al tercer día de haberla comprado se vio en la necesidad de conectarla y hacer uso de ella, pero la máquina no le funcionó desde que la conectó; lo cual reportó ante el técnico de venta, quien le manifestó que la llevara para revisarla. A la fecha de interposición de su denuncia ya se la revisaron 3 veces por diversas razones, la mayoría por revisión de batería o supuesto daño en esta; así mismo le hicieron comprar un teclado nuevo por la cantidad de \$35.00 dólares por sugerencia del técnico de venta, pero tampoco le funcionó y no está conforme con el bien porque ha pasado mucho tiempo en taller.</p> <p>Según el consumidor, los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que determina que es una infracción grave: <i>“No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”</i>, relacionada con el derecho de todo consumidor regulado en el artículo 4 letra e) de la misma ley: <i>“Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”</i>.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que el proveedor denunciado y el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que el proveedor no se presentó a ninguna de las dos audiencias conciliatorias a las que fue citado (fs. 21 y 26) pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas por el CSC (fs. 18 y 23), sin que el proveedor presentara causa justificada de su incomparecencia.</p> <p>En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2º de la LPC, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor en su denuncia y se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las doce horas con cinco minutos del día 12/09/23 (fs. 29 al 31).</p>			

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR

*“Solicita al proveedor que le realice la reversión de pago y proceda con la devolución de lo pagado por la cantidad de \$210.00 dólares. Base legal Art. 13-D literal c), 44 literal k), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos”.*

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

Según se consignó en auto de inicio (fs. 29 al 31), se le imputa al proveedor denunciado la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC. Respecto de la referida infracción, 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 encuentra su fundamento en el artículo 4 de la misma ley, que establece: *“Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: (...) e) adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”.*

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

### V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor Ricardo Francisco Jesús Platero Sánchez, pues en resolución de folios 29 al 31, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada en fecha 27/09/23 (f. 34).

En fecha 12/10/23, se recibió escrito firmado por el señor Ricardo Francisco Jesús Platero Sánchez, en su calidad de proveedor (fs. 35 y 36), contestando en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio, mencionando que el presunto desperfecto de la computadora se debió a un mal uso por parte del denunciante, sin embargo reconoce que el consumidor se acercó por problemas con la computadora a los pocos días después de la compra y requirió de un cambio de la memoria RAM,

posteriormente por problemas de batería y por último de un teclado. Coincide con el dicho del consumidor, que la computadora quedó en revisión en poder de la proveedora y que a la fecha de su escrito desconoce dónde se encuentra el equipo. Finalmente expone que se ha desligado del comercio dónde el consumidor compró la computadora y que su situación económica ha desmejorado a causa de la pandemia de Covid-19, por ello se encuentra en voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio con el consumidor.

Posteriormente se dictó la resolución de apertura a pruebas (fs. 47), la cual fue notificada según consta a folio 49, mediante dicha resolución se le concedió el plazo de ocho días, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma, no aportando en dicho plazo ninguna documentación, referente al presente proceso sancionatorio. En la misma resolución se corrió traslado al consumidor para que se pronunciara si estaba de acuerdo con llegar a un arreglo conciliatorio con el proveedor, pero el denunciante tampoco se pronunció al respecto.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada al proveedor denunciado sobre la base de la prueba que consta en el expediente de mérito, valorando que el proveedor ha aceptado los hechos que se le atribuyen, siendo aplicable lo dispuesto en el artículo 156 de la Ley de Procedimientos Administrativos, respecto a la aplicación de una disminución en la multa pecuniaria a imponer al comprobarse la comisión de la infracción en análisis.

## 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 e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados al denunciante.

**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” (los 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**” (los 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 prueba documental aportada por el denunciante y el proveedor, consiste en:

1. Fotocopia confrontada de factura No. \_\_\_\_\_, emitida por el proveedor Ricardo Francisco Jesús Platero Sánchez, en donde se detalla el monto de lo cancelado por el consumidor \$175.00 dólares, en concepto la compra de una computadora laptop, en fecha 29/8/19, detallando la vigencia de 30 días de garantía, además se observa la frase “*No cubre batería ni cargador*” (fs. 3 y 37).
2. Fotocopia confrontada de factura No. \_\_\_\_\_, emitida por el proveedor, en fecha 23/12/19, en donde se detalla la compra de un teclado, por el precio de \$35.00 dólares, ofreciendo “*15 días de Garantía*” (f. 4).
3. Fotocopia confrontada de “*RECIBO No. \_\_\_\_\_*”, emitido por AT MOBILE, en donde se detalla que el consumidor, dejó para revisión la computadora con el cargador en el comercio propiedad del proveedor, en fecha 22/01/20 (fs. 5 y 38).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada, se acreditó que el denunciante erogó una cantidad de dinero que el proveedor exigió en concepto de pago por la venta de una computadora laptop, la cual, al tercer día de ser comprada, presentó diversos problemas que requirieron atención por parte del proveedor (cambio de memoria RAM, batería y sustitución de teclado), por última vez fue llevada al taller del proveedor y a la fecha de inicio de este procedimiento sancionatorio no había sido devuelta al consumidor, ante ello solicitó al proveedor la devolución de lo pagado, lo cual asciende a un total de \$210.00 dólares.

Asimismo, hay indicios suficientes para acreditar el incumplimiento en la entrega de los bienes objeto de reclamo, ya que no consta prueba incorporada al presente expediente que permita desvirtuar la prueba indiciaria contra el proveedor denunciado, mediante la cual conste que la computadora fue entregada al denunciante en condiciones óptimas de uso, según lo razonablemente esperado para un bien de esa naturaleza. Ante la imposibilidad de la entrega del bien en buenas condiciones, el consumidor solicitó

el reintegro de lo pagado, pero tampoco consta que haya realizado el mismo, de lo que se puede observar un incumplimiento a los términos pactados por parte del proveedor.

Asimismo con los comprobantes de compra que constan agregados al presente expediente administrativo (fs. 3 , 4 y 37) y en concordancia con lo dispuesto en los art. 1416 y 1417 del Código Civil, que determina que lo pactado por las partes, es obligatorio para los contratantes, que además los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella, y de los hechos manifestados por el consumidor, así como de la documentación anexa al expediente, se ha acreditado que al momento en que se interpuso la denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, el proveedor no había realizado la entrega del bien en los términos acordados, ni tampoco la devolución de lo pagado por el consumidor.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por el proveedor denunciado, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara la efectiva entrega del bien contratado objeto de la controversia planteada por el denunciante, por el cual este último erogó una cantidad de dinero, esperando recibir como contraprestación una computadora laptop en condiciones razonables de uso, que el proveedor estaba obligado a entregar. Por el contrario, el proveedor confirmó los hechos denunciados, respecto a que el consumidor se presentó en el comercio de su propiedad para que se realizaran reparaciones a la computadora que le habían vendido, así como asegurando que a la fecha de interposición de su escrito (12/10/2023) desconocía dónde se encontraba la laptop del denunciante, manteniéndose así la presunción legal del artículo 112 inciso 2º 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 razón de la prueba valorada, la presunción legal y las disposiciones legales aplicables, lo manifestado por el denunciante respecto de la conducta por parte del proveedor de no realizar la entrega del bien de conformidad con lo acordado, ni tampoco la devolución del dinero pagado por el consumidor, por una computadora laptop y un teclado que no funcionaron correctamente al poco tiempo de compra, este Tribunal concluye que se ha acreditado la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC por: *“No entregar los bienes (...) en los términos contratados”*, siendo procedente sancionar al proveedor denunciado, en relación a los hechos atribuidos por denuncia interpuesta por el señor Edil Gallardo Valencia.

**B.** 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 del proveedor denunciado, 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 del proveedor, pues no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de entregar los bienes que comercializa en los términos esperados por los consumidores, 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 ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

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

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

##### **a. Tamaño de la empresa.**

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

A partir de la documentación presentada por el proveedor, solicitada en resolución de auto de inicio de fecha 12/09/2023, consistente en: declaraciones del Impuesto sobre la Renta del ejercicio fiscal de los años 2019 al 2022; se tomará en cuenta la Declaración del Impuesto sobre la Renta y Contribución

Especial, del periodo 01/01/2019 al 31/12/2019 –año en que se cometió la infracción–, el cual refleja un total de rentas gravadas de \$372,541.43 dólares (fs. 45 y 46).

Al constatar la información financiera del proveedor –antes relacionada–, con lo establecido en el art. 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que el proveedor Ricardo Francisco Jesús Platero Sánchez, cuenta con ingresos superiores a los establecidos en dicha ley, por lo que únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa será considerado como *pequeño empresario*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

Cabe mencionar, que en el presente procedimiento administrativo sancionador el infractor ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento 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 presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

**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 aún a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte del proveedor, pues al ser una persona dedicada a la venta de computadoras –según consta en las facturas que emite–, referente a este rubro, es conocedor que todas las relaciones comerciales con clientes y sus proveedores se documentan a través de contratos o facturas, los cuales debe ejecutar de buena fe y que por tanto, es evidente el carácter de obligatoriedad de lo pactado entre los contratantes, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplió con la entrega del bien en óptimas condiciones de uso, conforme a lo pactado y que el consumidor razonablemente podía esperar de un bien de esa naturaleza.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte del proveedor Ricardo Francisco Jesús Platero Sánchez, 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 proveedor de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con la entrega de los bienes en los términos y condiciones pactados con el consumidor.

**c. Grado de participación en la acción u omisión.**

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción del proveedor, es directa e individual, pues se acreditó que no cumplió con la obligación contractual pactada con el consumidor, respecto de realizar la entrega de una computadora laptop, por la cual pagó el consumidor, y tampoco realizar la devolución del dinero al consumidor por la computadora laptop que no entregó en las condiciones acordadas.

**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 entregar los bienes (...)* en los términos contratados —artículo 43 letra e) de la LPC—, dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos del consumidor, puesto que, en principio, al no cumplir con lo pactado éste se vio afectado en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto de la compra de una computadora laptop, la cual no recibió en las condiciones óptimas de funcionamiento, y asciende a la cantidad de \$210.00 dólares. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en el consumidor al ofrecer el proveedor, una computadora por la que el consumidor pagó y esperaba recibir en buenas condiciones, pero que ante el incumplimiento no se concretó según lo acordado.

**e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.**

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo en el infractor—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, ya que por su experticia en la venta de computadoras laptop, debe considerar todos los factores externos que durante la ejecución de los mismos podrían llegar a afectar la óptima comercialización de los bienes que ofrece, 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. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer al infractor Ricardo Francisco Jesús Platero Sánchez, pues se ha determinado que no entregó el bien en los términos contratados.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que el infractor ocasionó al consumidor por la conducta cometida, siendo esta la cantidad de \$210.00 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 al proveedor por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado al consumidor.

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, el proveedor aceptó los hechos que se le imputan, mediante el escrito que presentó, siendo aplicable la reducción de la multa conforme a lo establecido en el artículo 156 de la LPA.

Por consiguiente y en virtud que el proveedor es una persona natural, cuya capacidad económica, es la de un *pequeño empresario*, el impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al consumidor (\$210.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió el infractor —*negligencia*—, así como por haberse constatado una conducta procedimental de colaboración por parte del infractor dentro del procedimiento, al proporcionar la información solicitada, este Tribunal impone al proveedor Ricardo Francisco Jesús Platero Sánchez, una multa de CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS DÓLARES CON VEINTICINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$456.25), equivalentes a un mes con quince días 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 entregar los bienes en los términos contratados*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **0.75%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

## X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en su denuncia la devolución del dinero pagado al proveedor que asciende a la cantidad de \$210.00 dólares, 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 que el proveedor ofertó públicamente*”, le corresponde al 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 del consumidor, la cual consiste en: *la devolución del dinero pagado por el monto de \$210.00 dólares.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar al proveedor Ricardo Francisco Jesús Platero Sánchez, la devolución de lo pagado por el denunciante* , en concepto de la compra de una computadora laptop, la cual resultó defectuosa a los pocos días de haberla adquirido, y que hasta el momento de este pronunciamiento no consta que haya sido entregada en óptimas condiciones al consumidor, ni la devolución del dinero que pagó por la misma, que asciende al monto de \$210.00 dólares, a la luz de lo dispuesto en las citadas normas de la LPC y de la prueba que consta agregada al expediente.

#### **XI. DECISIÓN**

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra e, 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 112, 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Sanciónese* al proveedor Ricardo Francisco Jesús Platero Sánchez, con la cantidad de **CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS DÓLARES CON VEINTICINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$456.25)**, equivalentes a *un mes con quince días 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 entregar los bienes en los términos contratados, respecto de los hechos denunciados por el señor , conforme al análisis desarrollado en los romanos VII y VIII de la presente resolución.
- b) *Ordénese* al proveedor Ricardo Francisco Jesús Platero Sánchez, **devolver**, la cantidad de **DOSCIENTOS DIEZ DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$210.00)**, en concepto de reintegro de lo pagado por el bien no entregado, conforme a las disposiciones legales precitadas y los términos expuestos en el romano X de este pronunciamiento.

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.

- c) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución al consumidor [REDACTED], para los efectos legales que considere pertinentes.
- 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.**

MSC/MP

Secretario del Tribunal Sancionador