

*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

 <p>Defensoría del Consumidor</p>	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 29/02/2024 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 385-2020</p>
<p>RESOLUCIÓN FINAL</p>			
<p>I. INTERVINIENTES</p>			
<p>Consumidor denunciante:</p>			
<p>Proveedora denunciada:</p>	<p>Líneas Clásicas de El Salvador, S.A. de C.V.</p>		
<p>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</p>			
<p>En fecha 28/10/2019 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso, en síntesis, que contrató con la proveedora la reparación de un reloj Fossil Ne 3155. La reparación consistía en cambiar la manecilla, eso tendría un costo de \$35.00 dólares y la entrega del reloj reparado sería dos días después de dejarlo donde la proveedora. Expone el consumidor que en la fecha acordada llegó a retirarlo y le prometieron entregarlo en tres días más y así sucesivamente, hasta que el consumidor solicitó le devolvieran el reloj, manifestándole la proveedora que el mismo se encontraba desarmado y así no lo podían entregar.</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 establece que es una infracción grave: “no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”, relacionada con el derecho de todo consumidor establecido en el artículo 4 letra e) de la misma ley: “adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”.</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 consumidor y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letra c) de la LPC, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de del día 25/04/2023 (fs. 36 y 37).</p>			
<p>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</p>			
<p>“La pretensión del consumidor es que la proveedora le entregue otro reloj nuevo de igual marca y modelo del dejado en reparación. Artículos 43 literal e) y 4 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor y 143 inciso final de la ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos” (sic).</p>			
<p>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</p>			
<p>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</p>			

infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...).

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 nuestro). 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"* (resaltado es propio), 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 Líneas Clásicas de El Salvador, S.A. de C.V., pues en resolución de fs. 36 y 37 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 24/08/2023 (fs.46).

Posteriormente el día 07/09/2023, se recibió escrito firmado por el señor
, quien actúa en calidad de Director Presidente y representante de LÍNEAS CLÁSICAS DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., (fs. 50 al 52), contestando en sentido negativo el referente escrito, además menciona puntualmente que considera que en el presente caso existe atipicidad, debido a que los hechos

denunciados por el consumidor, a su juicio, no se adecuan a la conducta tipificada en el artículo 43 letra e) en relación a los artículos 24 y 4 todas disposiciones de la LPC.

En relación de lo planteado anteriormente por el representante de la denunciada, es pertinente mencionar que, en resolución de apertura a prueba de fecha 10/10/2023, éste Tribunal se pronunció, en relación a la falta de tipicidad de la infracción alegada en su escrito, declarándose *sin lugar* la referida excepción (f. 53). Así también, en dicha resolución se le concedió el plazo de ocho días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma, para que incorporara la prueba idónea que sustentara sus argumentos de defensa; sin embargo, en dicho plazo no presentó ninguna documentación referente al presente procedimiento sancionatorio.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la proveedora denunciada sobre la base de la prueba que consta en el expediente de mérito, conforme al análisis que será desarrollado ampliamente en los apartados siguientes de esta misma resolución.

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 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 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 procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental aportada únicamente por el denunciante, que consiste en fotocopia confrontada de Tiquete, emitido por la proveedora Líneas Clásicas de El Salvador, S.A. de C.V., en donde se estipulan las condiciones del depósito del reloj ante la proveedora, conteniendo la siguiente leyenda: *“Este tiquete representa a su prenda guárdelo. Después de 30 días no respondemos por su prenda y después de 30 días de la entrega de su prenda no respondemos por desperfectos del mismo. En caso de reserva se mantendrá 5 semanas en reserva pasadas las semanas pierde derecho de reserva. No hay devolución de dinero solo cambio o garantía del trabajo. San Salvador 27 de 09 de 2019”* (f.4).

La proveedora no se pronunció sobre la prueba incorporada en el expediente, pese haber tenido la oportunidad procedimental para hacerlo, según se estableció en el romano V de la presente resolución, por tanto, este Tribunal efectuará la valoración de la prueba antes detallada, incorporada al expediente.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada, se acreditó que el denunciante entregó a la proveedora un reloj en fecha 27/09/2019, pues se encuentra anexo a este expediente, copia confrontada del tiquete emitido por la proveedora, en donde especifica que éste representa a su prenda (reloj entregado), y en relación a las condiciones que establece, fija un plazo específico de 30 días para reclamar el artículo, y pasado ese tiempo la proveedora se desliga de responsabilidad de responder por la prenda, así mismo, se determina que después de 30 días de entregada la prenda, la proveedora no responde por desperfectos de la misma, y finalmente, cuando el consumidor

deje reserva de su artículo se mantendrá 5 semanas en reserva, pasadas las 5 semanas se pierde tal derecho, no habiendo devolución de dinero, únicamente cambio o garantía del trabajo.

Según expuso el consumidor en su denuncia, en fecha 27/09/2019 llevó al establecimiento comercial de la proveedora un reloj marca Fossil Ne 3155 para la reparación de la manecilla, y la entrega de dicho bien ya reparado sería dos días posteriores; no obstante, la proveedora no realizó la entrega del artículo en la fecha estipulada, y se negó a devolverlo al consumidor porque el reloj se encontraba desarmado, y así no lo podían entregar.

Al respecto, no existen ni siquiera indicios para acreditar que la proveedora devolvió el bien objeto de reclamo al consumidor, o idóneamente haber comprobado que efectuó la reparación del reloj, para la cual el consumidor acudió a ella, ya que no constan elementos incorporados al presente expediente que permitan desvirtuar la prueba presentada por el denunciante, como por ejemplo, documento de recibo conforme, respecto del trabajo realizado en óptimas condiciones, la entrega de otro reloj de iguales características que satisfagan al denunciante, ante la no entrega del bien que originalmente el consumidor llevó a reparación. Sobre este último punto, es importante mencionar que el consumidor expone que la proveedora no le devolvió el reloj marca Fossil Ne 3155 que le entregó para reparación, mencionándole únicamente que se encuentra desarmado y así no lo podían entregar.

Al respecto, el representante de la proveedora, mediante el escrito presentado (ya relacionado en el romano V de la presente resolución), coincide con el dicho del consumidor, que efectivamente recibió de parte del consumidor un reloj marca Fossil Ne 3155 el día 27/09/2019 para la reparación de la manecilla, y también coincide en la demora en realizar el servicio en cuestión, debido a que no contaban con el repuesto necesario para ello, y conforme a lo expuesto en el artículo 314 ordinal 1° del CPCM, que estipula entre las excepciones de prueba: "*No requieren ser probados: 1° Los hechos admitidos o estipulados por las partes*", se tiene por acreditado que la proveedora recibió el bien para reparación, y que la misma no se realizó.

Asimismo, mediante la citada documentación, se establece por medio del tiquete entregado al consumidor que la proveedora establece un plazo para la entrega del artículo, consistente en 30 días, el cual fue incumplido, por lo que, y en concordancia con lo dispuesto en los artículos 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, se ha comprobado también que al momento en que se interpuso la denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, la proveedora no había realizado la entrega del reloj funcionando, ni había devuelto el reloj que le fue entregado para

reparación, y aunque el representante de la proveedora manifiesta haberlo entregado en dos semanas, no adjuntó ninguna prueba que sustentara su dicho, como pudo ser un recibo de entrega conforme, por ejemplo:

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio –pese a que se le otorgó la oportunidad procedimental para hacerlo conforme a las disposiciones legales pertinentes–, que acreditara la efectiva entrega del reloj marca Fossil Ne 3155 ya reparado, o en caso de verse imposibilitado de realizar la reparación, garantizar la efectiva devolución del reloj al consumidor, y es que no se puede obviar el hecho que era la proveedora, la que en el presente caso, se encontraba en una mejor posición de probar los extremos alegados con la documentación pertinente, como por ejemplo un recibo de entrega conforme.

En razón de la prueba valorada y las disposiciones legales aplicables, así como lo manifestado por el denunciante respecto de la conducta por parte de la proveedora de no realizar la reparación ni la entrega del reloj, en un plazo convenido, a juicio de este Tribunal 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* a la proveedora denunciada Líneas Clásicas de El Salvador, S.A. de C.V., en relación a los hechos atribuidos por denuncia interpuesta por el señor

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 las 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 de la proveedora, pues no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de prestar los servicios 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 del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora, en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 36 y 37). 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*, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como una *microempresa*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. *Grado de intencionalidad de la infractora.*

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 jurídica dedicada a la reparación de relojes, referente a este rubro, es conocedora 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 conforme a lo pactado.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora Líneas Clásicas de El Salvador, S.A. de C.V., 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 la prestación de los servicios en los términos y condiciones pactadas 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 de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que fue quien recibió de parte del consumidor un reloj marca Fossil Ne 3155 que le entregó para el cambio de manecilla, y que tenía la expectativa de recibirlo en perfecto estado, pero que la proveedora no prestó el referido servicio, y tampoco devolvió el bien al consumidor.

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 entregó a la proveedora un reloj de la marca Fossil Ne 3155 para ser reparado, el cual nunca recibió, así mismo en la documentación presentada por el consumidor (fotocopia confrontada de Tiquet) se establece que la proveedora debía entregar al consumidor en un plazo de 30 días el objeto a reparar. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en

el consumidor al ofrecer la proveedora, un servicio de reparación de reloj, que el denunciante esperaba recibir en una fecha próxima, 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 la infractora—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 relojes y reparación, 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 elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora Líneas Clásicas de El Salvador, S.A. de C.V., pues se ha determinado que no prestó los servicios 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).

Ahora bien, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse 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 les 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, y a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación de los agentes infractores dentro del procedimiento administrativo sancionador.

Por consiguiente y en virtud que la proveedora es una persona jurídica, cuya capacidad económica —por presunción— es la de una *microempresa*, el impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al consumidor, el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora—*negligencia*—, así como por haberse constatado una conducta procedimental que denota la falta de diligencia y colaboración de la infractora dentro del procedimiento, por no proporcionar la información solicitada, este Tribunal impone a la proveedora Líneas Clásicas, de El Salvador, S.A. de C.V., por la comisión de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por

"No (...) prestar los servicios en los términos contratados", en relación con el artículo 4 letra e) de la misma ley, 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 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, 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 que la proveedora le entregue otro reloj nuevo de igual marca y modelo del dejado en reparación, 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"*, en los términos de la misma ley, 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: *"que la proveedora le entregue otro reloj nuevo de igual marca y modelo del dejado en reparación"* (f. 36).

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, siendo pertinente entonces, a juicio de este Tribunal, ordenar a la proveedora Líneas Clásicas de El Salvador, S.A. de C.V., *la entrega del reloj que el consumidor le entregó, o si eso resultare imposible, la entrega de un reloj de igual marca y modelo al denunciante*, a la luz de lo dispuesto en las precitadas normas.

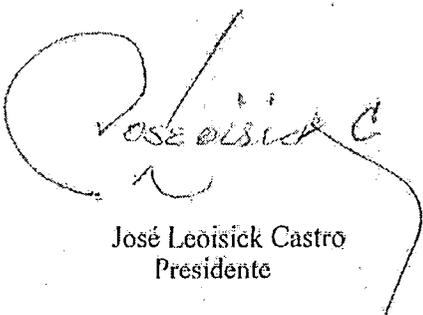
XI. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra e), 24, 43 letra e), 46, 49, 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:

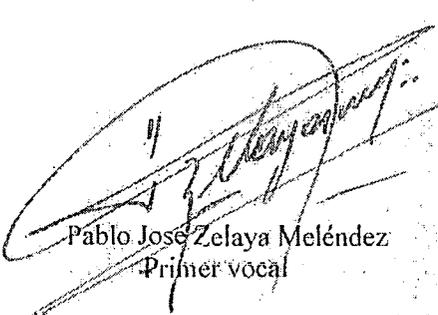
- a) *Sanciónese* a la proveedora *Líneas Clásicas de El Salvador, S.A. de C.V.*, con la cantidad de **CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS DÓLARES CON VEINTICINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$456.25)**, equivalentes a un mes con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria—D.E. 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 prestar los servicios en los términos contratados, respecto de los hechos denunciados por el señor _____, según el análisis desarrollado en los romanos VII, VIII y IX de la presente resolución.
- b) *Ordénese* a la proveedora *Líneas Clásicas de El Salvador, S.A. de C.V.*, **entregar** al señor _____, *el reloj que el consumidor le entregó, o si eso resultare imposible, entregar un reloj de igual marca y modelo*, 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.

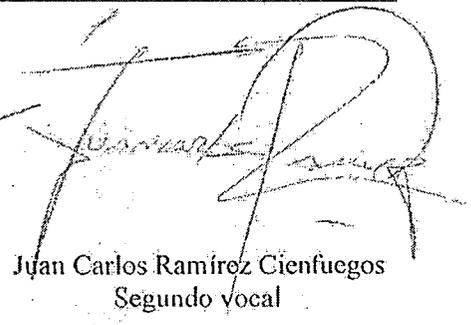
- c) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución al consumidor señor _____, para los efectos legales que considere pertinentes.
- d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 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 Leóisick Castro
Presidente



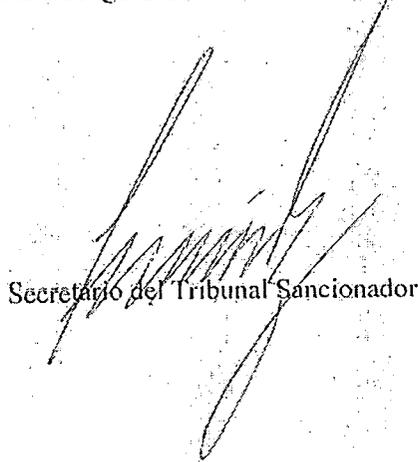
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

WSC/WFP



Secretario del Tribunal Sancionador

