

"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>	Fecha: 07/03/2024. Hora: 09:40 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 235-2023.
<b>RESOLUCIÓN FINAL.</b>			
<b>I. INTERVINIENTES:</b>			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p><b>A.</b> En fecha 01/11/2022, la señora _____ interpuso su denuncia (fs. 1), en la cual, manifestó que, "(...) el día 28 de septiembre compró en la tienda skechers _____, por un monto de \$64.00, unas sandalias el vendedor le hizo ver que, si había algún desperfecto de fábrica y no pasando 30 días podía cambiarlos, y que si podría recibir su dinero de regreso a lo cual el le respondió que si siempre dentro de los 30 días, el 29 de septiembre 2022 se puso las sandalias, 4 horas, pero cuando se las quito sintió un fuerte mal olor en sus pies y en las sandalias. el 30 septiembre 2022 llamo y le dijeron que llegara para hacer cambio o devolución, pero no pudo llegar sino hasta el viernes 7 octubre, 2022. le hice ver que era por la mala calidad del hule, y solo se las querían cambiar, pero lo que necesitaba era esa forma de sandalia y no tenían ni parecidas. sin embargo, vi otras, pero valían \$9,00 menos y no me querían dar la diferencia y mucho menos los \$64.00" (SIC).</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor –en adelante CSC– para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que la consumidora y la sociedad indiciada logran alcanzar un acuerdo conciliatorio, razón por la que se certificó el expediente a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las ocho horas con cincuenta y dos minutos del día 03/10/2023 (fs. 46-47).</p> <p><b>B.</b> Este Tribunal calificó los hechos descritos en la denuncia como posiblemente constitutivos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –LPC–: "Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) <b>No entregar los bienes (...) en los términos contratados</b>", relacionado al derecho consignado en el artículo 4 letra e) de la misma ley: "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) <b>Adquirir los bienes (...) en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente</b>". Así, de comprobarse la efectiva comisión de la infracción atribuida, conllevaría la imposición de la sanción determinada en el artículo 46 de la LPC, consistente en multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.</p>			

C. Por otra parte, precéden a esta resolución los escritos a cuenta de la denunciante y la proveedora, incorporados en fechas 07/11/2023 y 13/11/2023, según el orden planteado.

El primero de los escritos mencionados, se recibió el día 07/11/2023 y está rubricado por la señora [redacted], mediante el cual, en síntesis, rechazó los extremos de defensa planteados por DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, S.A. DE C.V. a través de su apoderado general judicial y administrativo en su primera intervención (fs. 50-73). Finalmente, solicitó una audiencia personal para desestimar las referidas alegaciones e incorporó una impresión de fotografía (fs. 78-80).

El segundo de los escritos en referencia, fue firmado por el licenciado [redacted] cuyas generales fueron establecidas previamente en este procedimiento, en el cual, esencialmente, expresó su desacuerdo en cuanto a la denegatoria de este Tribunal para la producción de prueba testimonial propuesta, ratificó los argumentos de defensa expuestos inicialmente en escrito del día 16/10/2023 (fs. 50-73), ofreció prueba documental y señaló correo electrónico para recibir actos de comunicación.

Al respecto, el Principio de Legalidad consagrado en el artículo 86 inciso final de la Constitución de la República y artículo 3 numeral 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos, al que este Tribunal forzosamente debe circunscribir todas sus actuaciones, la Administración Pública únicamente *puede actuar cuando la norma le habilite*. En ese orden, luego del análisis meritorio este Tribunal identificó que la solicitud planteada por la consumidora interesada no corresponde al estado actual del procedimiento. Asimismo, no sustentó la necesidad de celebración de una diligencia extraordinaria de esa naturaleza, puesto que no consta la vinculación, conducencia y pertinencia de la misma con respecto al objeto litigioso, circunstancias por las cuales la audiencia solicitada *es declarada sin lugar*.

Finalmente, la documentación probatoria incorporada será desglosada y analizada en el apartado VI. **VALORACIÓN DE PRUEBA /HECHOS PROBADOS**, en tanto que los argumentos de defensa se enunciarán en el acápite V. **CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA** de esta resolución.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó textualmente en el CSC que: "(...) que se le devuelva a la brevedad posible los \$64.00 que pagó por un producto de mala calidad que se le vendió esto con base al Art. 4 literal e, i, j, p), Art 13 D Lit. c) y Art.44 k) Art 46 y 47 todos de la ley de protección al consumidor" (sic).

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

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 46-47), a la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: "**No entregar los bienes (...) en los términos contratados**"; en relación al derecho consignado en el artículo 4 letra e) de la misma ley: "**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 (...) en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente**".

Así, la LPC prevé una serie de 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), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: "*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*".

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *la existencia de una relación contractual*; en segundo lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en tercer lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no entregar el bien en los términos contratados* por la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

#### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA.

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, S.A. DE C.V., pues en la resolución de las ocho horas con cincuenta y dos minutos del día 03/10/2023 que ordenó el inicio de este procedimiento (fs. 46-47), se le confirió el plazo de diez hábiles contados a partir del siguiente al de su correspondiente notificación. En ese orden, la referida resolución le fue notificada mediante notificación directa en sus oficinas en fecha 09/10/2023 (fs. 48).

Más adelante, mediante la resolución de las ocho horas con cincuenta y tres minutos del día 20/10/2023, se ordenó abrir a pruebas el presente procedimiento (fs. 74-75), lo cual se le comunicó a la proveedora indiciada a través de la dirección correo electrónico señalado para ese fin por su apoderado acreditado en este procedimiento, en fecha 01/11/2023 (fs. 77).

De esa forma, con los actos de comunicación citados se garantizó a la proveedora incoada el ejercicio de sus derechos de audiencia y de defensa, confiriéndole la oportunidad procedimental de intervención en este procedimiento sancionatorio para el ejercicio de los referidos derechos, pudiendo manifestar su oposición por escrito, expresar sus argumentos de defensa, formular alegaciones, o bien, presentar o proponer la práctica de los medios probatorios que estimara conveniente, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del CPCM.

En hilo de lo anterior, durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, S.A. DE C.V. intervino mediante los escritos conforme al detalle a continuación:

(i) Posterior a la audiencia conferida en el auto de inicio *Ut supra* relacionado, el 16/10/2023 se recibió escrito con documentación anexa rubricado por el licenciado [redacted] en calidad de apoderado general judicial y administrativo con cláusula especial de la sociedad DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, S.A. DE C.V. (fs. 50-73).

En el escrito en mención, el referido profesional reseñó brevemente las actuaciones del procedimiento que antecedieron su intervención, contestó en sentido negativo la audiencia conferida a su representada.

7

afirmó que la calificación jurídica realizada por este Tribunal correspondía a la infracción prevista en el artículo 43 letra k) de la LPC: "*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: k) Ofrecer sin expresar su equivalencia, de acuerdo con el sistema legal, productos con medidas distintas a las determinadas en el sistema internacional de unidades (SI) o a las autorizadas por la Defensoría del Consumidor autoridad o institución que tenga dentro de su competencia la metrología, normalización, acreditación y certificación*" –elemento que será retomado ulteriormente con mayor detalle por este Tribunal en esta resolución–; luego, se refirió el artículo 144-A de la LPC, citó los artículos 145 y 146 de la LPC y enfatizó la importancia otorgada por la ley citada a la fase de prueba del procedimiento, solicitó se siga el procedimiento común.

Posteriormente, aseguró que no existía contravención a lo establecido en el artículo 44 letra k) de la LPC y se refirió al derecho a la información establecido en el artículo 4 también de la LPC, en relación al caso particular acotó que: "*(...) los vendedores de skechers cuando atienden a los clientes, les manifiestan a la hora de la cancelación del producto que si el calzado presenta algún desperfecto de fábrica el producto puede ser cambiado en el término de 8 días que es lo que la ley establece como derecho de retracto para los consumidores.*

*Por lo que consideramos, en este caso que se cumplen con los requisitos del Derecho a la información que poseen los consumidores; porque la información que se le traslado a la consumidora cumplía con los siguientes requisitos:*

- 1. Clara ó comprensible: significa que el contenido debe ser fácil de entender por cualquier persona.*
- 2. Veraz: que no induzca al engaño del consumidor, aludiendo a que esta debe ser sincera; La información no es veraz "cuando su contenido es engañoso, particularmente cuando silencia datos esenciales o suscita en el destinatario expectativas que no son factibles de ser satisfechas, cuando se induce a error por omisión de circunstancias relativas a la empresa, producto o servicio anunciado.*
- 3. Suficiente: es decir que no incurra en omisiones de información frente a los aspectos del negocio que son relevantes al consumidor.*
- 4. Oportuna: que se proporciona en el momento adecuado para que el consumidor tome una decisión respecto del producto y evite los errores, vicios o daños que el negocio pudiera tener.*
- 5. Verificable: es decir que se puede comprender desde el punto de vista fáctico el contenido de la información.*

*Como muy bien lo ha establecido este Tribunal Sancionador en su misma resolución a que hace referencia (Ref. 1535-09), al manifestar que al cumplirse con el derecho a la información se asegura la obtención de datos y características reales a la hora de adquirir un bien, que le permite actuar al consumidor con prudencia y responsabilidad y tomar una correcta decisión, por lo que en este caso no puede deducirse mala calidad del calzado ya que como la consumidora manifiesta **NO HA EXISTIDO DEFECTOS DE MANUFACTURA, NI DAÑOS EN EL CALZADO MISMO**, sino que lo alega como motivo de cambio es una condición **SUBJETIVA** como lo es que "ella" le sintió un mal olor al calzado, situación que no es*

comprobable, bajo ningún medio de prueba agregado al presente proceso hasta la fecha, y no obstante como de la misma denuncia ahora demanda consta, EL PRODUCTO FUE USADO POR LA CONSUMIDORA, ELLA MISMA LO RECONOCE, AL MANIFESTAR QUE LAS SANDALIAS FUERON USADAS, y no obstante ella misma reconocer que el producto ya había sido usado y no tener visibles defectos de manufactura, ni tampoco daños visibles en el mismo, ni siquiera alguna condición objetivamente perceptible de daño del calzado, ella solicitó que se le hiciera el cambio o devolución por mal olor, percibido únicamente por ella, pero incluso ni la misma consumidora alego mala calidad de fabricación del calzado, o daños por los cuales pudiese percibirse baja calidad en el producto adquirido, y un elemento tan subjetivo, como "el olor" que pueda percibir un consumidor del calzado que usa, esto realmente son condiciones que escapan del control de mi representada, tan variadas como el mal almacenaje por parte de la compradora que tuvo en su poder el calzado desde el día 28 de septiembre hasta el día 7 de octubre, las condiciones de humedad, en que pudo almacenar el calzado, o a las condiciones de humedad que sometió el mismo al utilizarlo, sudoración de los pies etc., es decir que los "olores", que alguien pueda percibir de un calzado pudieron obedecer a que el producto pudo estar expuesto a factures externos que escapan de la responsabilidad de mi representada y eso no se considera una causal imputable pues no es desperfecto de fábrica del calzado propiamente.

Básicamente la consumidora misma manifiesta en la presente denuncia que nos ocupa que la tienda Skechers, no devolvió o cambio el producto exigido por la denunciante únicamente por las condiciones que ella obligatoriamente pretendía imponer, y sobre estas alegaciones es menester traer a colación, a efecto de tener un contexto de hechos ocurridos que la consumidora no manifiesta, pero que sin duda deben ser valorados por este tribunal, y es que esta consumidora ya había incurrido previamente en la misma practica de llegar a comprar calzado a la tienda Sketcher, lo había utilizado y había llegado aduciendo lo mismo que ella, al usar los zapatos le olian mal los pies, que ella compraba sketcher en Estados Unidos, y que no le generaban esos olores, que a ella no le gustaban, los olores que sus pies tomaban al usar el calzado, y cómo la señora se presentó gritando y maltratando a los empleados de la tienda propiedad de mi representada, NO OBSTANTE QUE ELLA HABIA EFECTUADO SU PAGO CON TARJETA DE CREDITO Y QUE EL CALZADO NO TENIA NINGUN DEFECTO DE FABRICA, NI EN SU FABRICACIÓN SE LE DEVOLVIO LO PAGADO POR ELLA EN ESTA OCACION EN EFECTIVO, EXPLICANDOLE QUE NO ERA LO CORRECTO PUESTO QUE EN ESTE CASO POR HABER ELLA PAGADO CON TARJETA DE CREDITO DEBIA DE REVERSARSE ESE COBRO, PUESTO EN ESTE CASO AL DEVOLVER EN EFECTIVO Y ELLA HABER PAGADO CON TARJETA DE CREDITO MI REPRESENTADA SUFRE UN DETRIMENTO EN SU PATRIMONIO POR CUANTO DEBE DE PAGAR LA COMISIÓN BANCARIA POR EL PAGO EFECTUADO CON TARJETA DE CRÉDITO (...).

(...) ahora en esta segunda ocasión ocurre exactamente lo mismo llega la señora a comprar el calzado, lo tiene en su poder varios días, lo usa, y luego llega a la tienda aduciendo que al usarlo se le genera un "mal olor en los pies", situación que no es objetivamente comprobable, ni por el personal de la tienda, ni

por la misma consumidora incluso, y no obstante se le explico a la consumidora que mi representada estaba en la disposición de efectuar la devolución del dinero en EL MISMO MEDIO DE PAGO EFECTUADO POR ELLA, ES DECIR HACER LA REVERSIÓN A SU TARJETA DE CRÉDITO, o efectuarle el cambio del calzado, y como ella misma manifiesta, ella quería efectuar el cambio por unas sandalias con diferencia de precio, por lo que se le explico que se haría la reversión del cargo efectuado a su tarjeta por la compra anterior; ahí se le devolvería su dinero, y que se efectuaría un nuevo cargo a su tarjeta por el valor del nuevo calzado, Y ELLA MANIFESTO QUE UNICAMENTE QUERIA PAGOS EN EFECTIVO, a lo que no se podía acceder pues el medio de pago de ella había sido con tarjeta de crédito, por lo que es evidente que en el presente caso no ha existido un daño directo que pueda llegar a configurarse como tal, al no existir los suficientes elementos que puedan llegar a demostrar que las acciones u omisiones realizadas en el presente caso que nos ocupa, hayan generado un impacto negativo y trascendieran de forma tal que hubiera logrado el engaño o la inducción al error en la psiquis de los consumidores a la hora de adquirir dicho bien.

Por lo antes expuesto y expresado consideramos que al no existir los suficientes elementos de prueba que lleguen a configurar tal infracción del artículo 43 literal k) (...).

NO EXISTE PERJUICIO O DAÑO HACIA LA CONSUMIDORA En este caso, la señora realizo su compra cancelándola con tarjeta de crédito y solicitaba de manera insistente que se le devolviese el costo de lo adquirido en efectivo, hecho que no puede ser posible porque generaría un recargo a mi representada y además en audiencia conciliatoria se le hizo la oferta a la denunciante de que podía pasar a cualquier tienda sketcher a solicitar su cambio y ella se enfoco en pedir de forma reiterada su devolución en dinero y únicamente en efectivo, y ya habiendo puesto en contexto, los elementos que sin duda deben ser valorados:

- 1) El bien estuvo en poder de la consumidora más de 10 días, y ya había sido usado
- 2) El calzado no presenta defectos de manufactura, ni daños visibles, ni condiciones de cambio perceptibles
- 3) El motivo del cambio solo es el "decir" de la consumidora, de que al usar el calzado "este le genera mal olor a sus pies", condición meramente subjetiva y no comprobable.
- 4) El medio de pago que uso la consumidora, fue Tarjeta de Crédito, y cualquier devolución debía ser efectuada por el mismo medio, no en efectivo
- 5) Ya existía un antecedente previo y cercano, de que esta consumidora llegaba a comprar, usa el calzado, y llega a la tienda posterior a esto a solicitar el cambio alegando lo mismo que el calzado le general mal olor a sus pies, y solicita la devolución únicamente en efectivo, habiendo ella cancelado con tarjeta de crédito, lo que evidentemente hace presumir la mala fe de la consumidora y el intento de aprovechamiento injusto de mi mandante, de estar llegando por calzado, usarlo y luego devolverlo, aduciendo una situación no comprobable, ni verificable, como lo es el "mal olor en sus pies".
- 6) No obstante, todo lo anterior la misma consumidora, reconoce que mi mandante siempre estuvo anuente a efectuar el cambio de las sandalias que no efectuó por la misma situación de que debía revertirse el cargo de la compra original y hacerse uno nuevo (...)" (SIC) —el resaltado es propio.

(ii) Luego de notificarse a las intervinientes que el procedimiento se abría a pruebas, se recibió un segundo escrito con documentación adjunta, rubricado por el licenciado \_\_\_\_\_, en representación de la sociedad DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, S.A. DE C.V., en fecha 13/11/2023 como se acreditó antes en el procedimiento (fs. 81-86).

En su segunda intervención, el apoderado de la proveedora se refirió a la declinatoria de prueba testimonial pronunciada por este Tribunal, por considerar erróneo el razonamiento que sustentó dicha resolución, efectuó consideraciones doctrinarias sobre la estructura del proceso y el rol de la prueba en el procedimiento, en los términos siguientes: "(...) *Las fases del proceso se sujetan al perfil o estructura que el legislador ha diseñado como parte de su política legislativa-procesal, con la salvedad de que esas fases no se diseñan de manera arbitraria, sino que obedecen a una lógica mayor, esa es, la de garantizar el debido proceso en la resolución de las controversias. El debido proceso es una categoría fundamental (Artículo 11 CN) que garantiza la solución de los conflictos bajo índices de razonabilidad, legalidad y contradicción.*

*En términos generales, los procesos tienen dos grandes etapas. La etapa de conocimiento, dentro de la cual se produce el juicio; y la etapa de ejecución; dentro de la cual materializa lo declarado en juicio. La etapa de conocimiento, a su vez, tiene dos grandes fases. La fase de instrucción y el juicio. En la primera se definen los términos de la controversia y se establecen los medios de prueba que las partes utilizarán. En la segunda se manifiesta el debate entre las partes y, finalmente, la decisión del juez. La instrucción procesal sirve para preparar los insumos y las herramientas necesarias para consumar el juicio. Este esquema, trasladado al proceso que regula el Código Procesal Civil y Mercantil, se hace evidente bajo la idea de que, la fase de instrucción procesal se integra por las alegaciones iniciales y por la Audiencia Preparatoria, mientras la fase de instrucción procesal se integra por las alegaciones iniciales y por la Audiencia Preparatoria, mientras la fase del juicio se integra por la Audiencia Probatoria y la sentencia respectiva.*

*El proceso tiene la característica de ser una red de actos interconectados bajo la lógica de la resolución de conflictos. Esa peculiaridad se hace evidente, por ejemplo, a través de la actividad probatoria, pues se trata de un conjunto de actos que atraviesan toda la línea evolutiva del proceso. Para comprender esto es necesario mencionar que la actividad probatoria se compone de cuatro acciones: el ofrecimiento, la admisión, la producción y la valoración de la prueba. A grandes rasgos y como regla general, los medios de prueba se ofrecen y presentan junto a las alegaciones iniciales (Artículo 276 Ordinal 9° CPM), se admiten en la Audiencia Preparatoria (Artículo 310 CPCM), se producen en la Audiencia Probatoria (Artículo 403 CPCM) y se valoran en la sentencia definitiva (Artículo 217 CPCM).*

*Como se observa, la actividad probatoria se despliega a lo largo del proceso, en vista de que es uno de los tres elementos; junto a la incorporación de los hechos y a la invocación del Derecho, que sustentan la convicción del juez en cuanto a la resolución del conflicto. Por ello, los errores que se produzcan dentro de la actividad probatoria repercuten en la validación de los actos procesales, sobre todo cuando están asociados al rechazo de los medios de prueba legalmente admisibles. Y cuando se alega la admisión indebida de un medio de prueba, su corrección estará definida por su exclusión al momento de la valoración*

probatoria. Por su parte, la producción incorrecta del medio de prueba se corrige con la nulidad del medio correspondiente (Artículo 316 Inciso 3 CPCM).

*Admisibilidad de los medios de prueba:* Siguiendo la línea conceptual antes desarrollada, se advierte que la admisibilidad de los medios de prueba se produce dentro de la fase de instrucción del proceso, porque se admiten en la Audiencia Preparatoria los medios de prueba que reúnan los requisitos de proposición y admisibilidad. Los requisitos de proposición hacen referencia a la singularización del medio de prueba, a la especificación de su contenido y a la finalidad de su ofrecimiento (Artículos 310 y 317 CPCM). Por su parte, los requisitos de admisibilidad propiamente dichos, están referidos a la licitud, pertinencia, utilidad o idoneidad de la prueba (Artículos 310 y 317 CPCM). Por su parte, los requisitos de admisibilidad propiamente dichos, están referidos a la licitud, pertinencia, utilidad o idoneidad de la prueba (Artículos 316, 318 y 319 CPCM) (...)

Para el caso que nos ocupa erradamente se ha rechazado la prueba testimonial propuesta por mí en el escrito, siendo estas las deposiciones de los señores

aduciendo que ambas deposiciones no son pertinentes y útiles al objeto del proceso, por cuanto de forma arrojada este tribunal en su resolución, aduciendo que: "La consumidora –en síntesis- reclamo que en fecha 28/09/2022 adquirió unas sandalias por valor de \$64.00 que presentaron desperfectos, pero que al solicitar el cambio de producto, la proveedora le indico que se los podía cambiar por una de mero valor, sin efectuar la devolución del dinero, con lo cual no estuvo de acuerdo...."

Y resalto de forma arrojada puesto que ni en la denuncia, ni en ninguno de los documentos que constan agregados al proceso se describe una situación tal como la que se plantea en dicha resolución, por lo que esta siendo sacado por pura especulación de este tribunal sin atender a los hechos.

Por cuanto la misma consumidora admitió, y consta en su propia denuncia: 1) que ella solicito el cambio de calzado, y que mi representada siempre estuvo anuente a realizarlo, que ella escogió unas sandalias de menos valor (\$9.00) y que mi representada no se los reintegraba en el momento en efectivo lo cual ella no acepto, además las sandalias en ningún momento se ha demostrado ni alegado si quiera que presentaban **DESPERFECTOS**, las mismas la consumidora manifestó estaban en perfecto estado, ella aducía **ÚNICAMENTE UN DEFECTO SUBJETIVO PERSONAL INHERENTE A ELLA COMO LO ES QUE EL CALZADO LE CAUSABA MAL OLOR EN LOS PIES.**

Pero refiriéndome puntualmente más allá de la errada y arrojada interpretación del párrafo anterior, el hierro interpretativo de rechazar la prueba parte de:

- Con la deposición de se comprueba: 1) que al presentarse el reclamo ofreció tanto la devolución del dinero como el cambio del producto; 2) que el producto no tenía desperfectos y que fue entregado en las condiciones pactadas, 3) que fue la consumidora quien no acepto el cambio ni la devolución del dinero, 4) que lo manifestado en la denuncia por la consumidora no es cierto.

- Con la deposición de \_\_\_\_\_, se comprueba: 1) que al presentarse reclamo se ofreció tanto la devolución del dinero como el cambio del producto, 2) que el producto no tenía desperfectos y que fue entregado en las condiciones pactadas, 3) que fue la consumidora quien no aceptó el cambio ni la devolución del dinero.

En tal sentido, todos estos hechos son pertinentes al objeto del debate, y su rechazo, ha sido indebido y por eso me he tomado el tiempo para plantearlo desde ya a efecto de un posible control contencioso de esta ilegalidad cometida en cuanto al rechazo indebido de dichos medios probatorios (...)” (SIC).

Sin embargo, dado que la oferta probatoria consistente en la declaración testimonial de los señores \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ se declinó por esta autoridad administrativa en la resolución pronunciada a las nueve horas con cincuenta y tres minutos del día 20/10/2023. (fs. 74-75), mediante la exposición fundada y motivada de las razones por las que adolecía de idoneidad y conducencia respecto del objeto del procedimiento, este Tribunal únicamente refirió en este acápite los extremos de defensa generales y de disconformidad del apoderado de la proveedora denunciada, suscitados por el rechazo de la oferta probatoria, al tiempo que, ratifica la justificación jurídica que sustentó la denegatoria en la antedicha.

En ese orden, según los términos razonados por el apoderado de la proveedora denunciada, con las deposiciones testimoniales ofertadas, pretendía demostrar en el procedimiento que: 1) *la conducta presuntamente inapropiada de la consumidora durante la interposición del reclamo por un supuesto vicio del calzado.* 2) *Que la consumidora no recibió el cambio de calzado durante el proceso de reclamación narrado en la denuncia.* 3) *Que la consumidora se negó a recibir la devolución del dinero bajo la misma forma de pago con la que contrató.*

No obstante, según se determinó en el auto de prueba precitado, *la conducta de la consumidora durante el proceso de reclamación no constituye un elemento propio de la infracción atribuida y delimitada en este procedimiento como la probable comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados, por lo tanto, los elementos específicos de la infracción recaen sobre el bien objeto de la contratación y sus atributos específicos, las condiciones establecidas en la contratación para la entrega del bien, los mecanismos de reclamación y cualquier otra información relacionada al tema, además del cumplimiento de las obligaciones contractuales recíprocas, aspectos que no pueden establecerse de forma fehaciente con una declaración testimonial, puesto que debieran constar en el documento contractual;* asimismo, que el cambio de producto y la devolución del dinero no se realizaron son hechos reconocidos por ambas partes y constan en la denuncia de mérito (fs. 1).

Evidentemente, se concluyó entonces que los hechos que pretendían establecerse a través de la prueba testimonial redundaban en superfluos para el procedimiento, como se aclaró en la resolución precedente (fs. 74-75).

Sin perjuicio de lo anterior, es menester mencionar que el licenciado agregó declaraciones juradas de las personas que ofreció como testigos circunstanciales, las cuales han sido analizadas en lo pertinente en el acápite **VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS.**

En cuanto a la presunta vulneración a la garantía del debido proceso, y sus concreciones en los derecho de audiencia, contradicción y de defensa, este Tribunal se remite a lo dispuesto en los artículos 143, 144, 145, 146 y 147 de la LPC; y, 98, 101, 106, 107, 150 y 151 de la LPA entre otros, que establecen la estructura general del procedimiento administrativo sancionador ordinario a la cual se apegó este Tribunal durante la sustanciación del presente, como se documentó mediante las resoluciones administrativas pronunciadas y debidamente comunicadas, y que fueron relacionados al comienzo de este apartado (fs. 46-47, 48, 74-75), en las cuales se ordenó el inicio del procedimiento y se le comunicó la infracción administrativa atribuida, concediéndole audiencia para controvertir la imputación y esgrimir los argumentos de defensa que estimara, además se le brindó la oportunidad de aportar y ofrecer prueba.

Cabe mencionar además, que el rechazo de un medio probatorio no supone por sí mismo, la transgresión de la garantía del debido proceso y sus manifestaciones, puesto que, a tenor de lo reglamentado en los artículos 146 inciso final de la LPC “(...) *Las pruebas aportadas en el proceso serán apreciadas según las reglas de la sana crítica*” y 107 inciso 1º “(...) *Cuando la Administración Pública no tenga por ciertos los hechos alegados por los interesados, o la naturaleza del procedimiento lo exija, se acordará la apertura a prueba por un plazo no superior a veinte días ni inferior a ocho, a fin que puedan ofrecerse y practicarse cuantas se juzguen legales, pertinentes y útiles (...)*” –el resaltado es propio-, es decir, que la prueba ofrecida y propuesta por las partes estará sujeta a la consideración y valoración de esta autoridad administrativa acorde a los parámetros que establece la normativa aplicable.

De las consideraciones previas resulta evidente, que en la actual sustanciación se respetaron a la proveedora sus derechos constitucionales de audiencia y defensa, de los cuales hizo uso con los traslados conferidos, por lo cual, este Tribunal declara *sin lugar* la vulneración al debido proceso alegada.

Finalmente, los alegatos de defensa opuestos por la sociedad denunciada que pueden estimarse relacionados con la configuración de la infracción atribuida fueron enunciados en este apartado, pero la valoración y el pronunciamiento correspondiente, se efectuará en el apartado **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN** de esta resolución, debido a la evidente vinculación de los mismos con los elementos propios de la infracción atribuida.

#### **VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS.**

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

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que

concierno 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 nuestros).

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

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

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: "*Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitán los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones*".

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

**B.** En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental conforme el orden y detalle siguiente, pero sólo será objeto de valoración por este Tribunal la que se determine pertinente:

(i) Impresión de fotografía de factura de consumidor final con correlativo número emitida el día 28/09/2022 por DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, S.A. DE C.V., a favor de \_\_\_\_\_, que documentó el pago de la suma de \$64.00 dólares -IVA incluido-, en concepto de: "*40221/ CALZADO DE DAMA GO WALK ARCH FIT*". Con la impresión de la fotografía de la factura citada se acreditó la existencia de una relación contractual entre la sociedad proveedora, DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, S.A. DE C.V. y la consumidora denunciante \_\_\_\_\_ el objeto de dicha contratación, así como el pago total y anticipado que efectuó la consumidora a cuenta del bien en controversia (fs. 3).

(ii) Copia de factura de consumidor final identificada con correlativo número \_\_\_\_\_, emitida el día 07/05/2022 por DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, S.A. DE C.V., a favor de \_\_\_\_\_ que documentó el pago de la suma de \$60.00 dólares –IVA incluido-, en concepto de: "111103/ CALZADO DE DAMA GO WALK 5 AS TONISHE BLANCO" (fs. 58). Mediante la copia de la factura en mención, la sociedad proveedora acreditó una compra de producto realizada por la denunciante previamente a la que originó la actual controversia; sin embargo, dicha prueba no será objeto de valoración por carecer de relación directa con el reclamo que hoy se analiza. Es decir, debido a que adolece de pertinencia respecto del objeto del procedimiento, se descarta su valoración en el actual procedimiento.

(iii) Copia confrontada de recibo con la razón social por DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, S.A. DE C.V. y el distintivo comercial "DISRESAL", que presuntamente fue firmado por los señores \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_, en fecha 17/05/2022, en concepto de recepción de la suma de \$60.00 dólares, "por devolución de calzado 111103/wht talla 7 número de factura \_\_\_\_\_" (fs. 60). Con la copia del recibo en referencia, la proveedora demostró que efectuó la devolución de la compra antedicha, sin embargo, el hecho no guarda relación directa con el caso *subjudice*, por lo cual será excluida de valoración.

(iv) Declaración jurada depuesta por el señor \_\_\_\_\_, otorgada en fecha 11/11/2023, ante los oficios notariales del licenciado \_\_\_\_\_ en la cual bajo juramento manifestó que, "(...) I. *Que labora para la Sociedad DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que puede abreviarse DISRESAL, S.A. DE C.V., ejerciendo su cargo como LIDER DE TIENDA en la tienda SKECHERS \_\_\_\_\_ ubicada en \_\_\_\_\_ en el municipio de San Salvador, Departamento de San Salvador; II. Que el día siete de octubre del año dos mil veintidós, la señora \_\_\_\_\_ se presentó a la tienda con un calzado que había comprado en la tienda un par de días antes, manifestándoles que necesitaba el reintegro total del precio del calzado, ya que el calzado le provocó un fuerte mal olor en sus pies, es por ello que se le explicó amablemente a la señora \_\_\_\_\_ las políticas de cambio que maneja la empresa, es decir, que debía presentar la factura original en un plazo no mayor de treinta días, que el cambio se podía realizar por estilo o talla y a causa de algún desperfecto de fábrica que presente, que al enterarse que la garantía no cubría el problema que ella presentaba, la cliente tomó una actitud alterada, manifestándole a los demás clientes que se encontraban en la tienda que la marca no servía y que era una estafa; ante dicha situación fueron llamados los agentes de seguridad del Centro Comercial, los cuales procedieron a dialogar con la Cliente, llegando a la única solución era llevarse el calzado y manifestarles con presentar una denuncia a la Defensoría del Consumidor para luego retirarse de las instalaciones. La Cliente se retiró de la tienda, a lo cual se procedió a desechar el calzado por parte del personal, ya que la suela del interior del calzado contenía una costra blanca y, por regulación de control de calidad e higiene, no era posible inventariar nuevamente dicho producto. Que a la Señora \_\_\_\_\_ se le ofreció realizarse el reintegro por el calzado adquirido de acuerdo a*

la forma de pago en que ella realizó la compra, es decir, un reembolso a la tarjeta de crédito que fue como pagó originalmente el calzado, ante lo cual la misma se rehusó, ya que lo que ella solicitaba era el efectivo. III. Declaró que toda la información proporcionada es veraz y autoriza a las autoridades competentes a investigar la veracidad de lo declarado (...)” (fs. 85). Con el referido documento se estableció por parte de la proveedora que: a) La consumidora compró de contado los zapatos objeto de reclamación. b) Que la consumidora presentó los zapatos ante la proveedora para reclamo el día 07/10/2022, alegando mala calidad fundamentalmente por ocasionarle mal olor en los pies, además, solicitó en esa oportunidad la devolución del precio que erogó en efectivo. c) Que los zapatos en reclamación fueron devueltos a la proveedora, o al menos quedaron en la sucursal de su propiedad, y esta última los desechó aduciendo la imposibilidad de colocarlos nuevamente a la venta. d) Que la devolución del precio no se realizó a la consumidora, porque la consumidora la solicitó en efectivo y únicamente se le ofreció realizar la reversión del importe cancelado en su tarjeta de crédito.

(v) Declaración jurada depuesta por el señor \_\_\_\_\_, otorgada en fecha 11/11/2023, ante los oficios notariales del licenciado \_\_\_\_\_, en la cual bajo juramento declaró que, “(...) I. Que labora para la Sociedad DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que puede abreviarse DISRESAL, S.A. DE C.V., que en octubre de dos mil veintidós ejercía en ese momento el cargo de **VENDEDOR** en la tienda SKECHERS \_\_\_\_\_, ubicada en

\_\_\_\_\_ en el municipio de San Salvador, Departamento de San Salvador; II. Que el día siete de octubre del año dos mil veintidós, la señora \_\_\_\_\_ se presentó a la tienda con un calzado que había comprado en la tienda un par de días antes y quien solicitó el reintegro de efectivo solicitado por la Cliente; que manifestó que el calzado que había comprado en la tienda presentó desperfectos de fábrica luego que ella lo hubiera adquirido; que en dicha ocasión la cliente se apersonó en la tienda bastante molesta por lo ocurrido, realizándose la devolución en efectivo del precio del calzado adquirido por la cliente según lo establecido por el protocolo de la tienda, así como tomando los datos personales de la compradora y la firma del comprobante de reintegro del dinero; III. Posteriormente, la cliente realizó una segunda compra de calzado en la misma tienda, de la cual también alegó que el calzado presentaba desperfectos de fábrica, ya que el material le producía mal olor en sus pies; de igual manera que en la primera ocasión, se siguió el protocolo de devolución que maneja la tienda para proceder con el reintegro del efectivo, informando a los contadores de lo ocurrido; asimismo, al lugar se presentaron los agentes de seguridad del Centro Comercial, a quienes se les fue explicado que era la segunda vez que la cliente se presentaba a la tienda a realizar el mismo reclamo, siendo esta la segunda vez que la Cliente compraba calzado pagando con una tarjeta y reclamaba el reintegro en efectivo; siguiendo lo dispuesto por el protocolo de la tienda, en reintegro no podría efectuarse de inmediato y la razón por la cual se solicitaba el reintegro no era válido bajo las políticas establecidas por la empresa, por lo que Cliente se retiró de la tienda bastante molesta, sin llevarse el calzado con ella. Que a la Señora \_\_\_\_\_ se le ofreció realizarse el reintegro por el calzado

adquirido de acuerdo a la forma de pago en que ella realizó la compra, es decir, un reembolso a la tarjeta de crédito que fue como pagó originalmente el calzado, ante lo cual la misma se rehusó, ya que lo que ella solicitaba era el efectivo (...)" (fs. 86). Con la declaración jurada precitada se estableció por parte de la proveedora los hechos explicitados en el romanito precedente por contener la misma información. Sin embargo, en cuanto a las manifestaciones de un hecho precedente análogo, únicamente serán objeto de valoración en este procedimiento como indicio de los términos de cambios y devolución a los consumidores, pues la devolución precedente en sí misma, no posee vinculación directa con el actual procedimiento.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

Conciérneme entonces en este punto, analizar si los hechos denunciados se corresponden con la infracción atribuida a la proveedora denunciada. Es decir, si concurren en la conducta observada por la proveedora denunciada, los elementos propios de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, que para el caso de mérito se circunscribe a **no entregar los bienes en los términos contratados**.

I. A propósito de lo anterior, con los elementos probatorios incorporados en el expediente administrativo se comprobó, mediante prueba directa, o bien, indiciaria o indirecta lo siguiente:

- (i) La compra de contado de **CALZADO DE DAMA GO WALK ARCH FIT**, por el precio de \$64.00 dólares.
- (ii) Que en fecha 07/10/2022, la consumidora presentó los zapatos a la proveedora aduciendo mala calidad por presuntamente ocasionarle mal olor en los pies y simultáneamente solicitó la devolución de lo pagado en concepto de precio, en efectivo.
- (iii) Que los zapatos en reclamación fueron devueltos a la proveedora, es decir, la consumidora dejó los zapatos objeto de reclamo en la sala de ventas de la proveedora y que esta última los desechó aduciendo la imposibilidad de colocarlos nuevamente a la venta. Es decir, que los zapatos no fueron restituidos a la consumidora.
- (iv) Que la devolución del precio no se realizó a la consumidora, porque la solicitó en efectivo y únicamente se le ofreció la reversión del importe de la compra en su tarjeta de crédito. Sin embargo, tal oferta no se materializó.

En ese orden, es menester considerar que el artículo 1309 del Código Civil (CC) define el **contrato** como "*una convención en virtud de la cual una o más personas se obligan para con otra u otras, o recíprocamente, a dar, hacer o no hacer alguna cosa*". Asimismo, el artículo 1310 del CC indica que existe **bilateralidad de obligaciones** en dichos acuerdos de voluntad, "*(...) cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente*", y que se entenderán **principales** aquellas que según el artículo 1313 del CC "*(...) subsisten por sí mismo sin necesidad de otra convención*", y finalmente que a tenor del artículo 1341 del CC son las "*(...) que dan derecho para exigir su cumplimiento*".

Respecto a las disposiciones previas, luego de extrapolarlas al presente caso se concluye que en el actual procedimiento se estableció la existencia de un contrato **pre-existente** a la denuncia, con el objeto de la compraventa de bienes -"**CALZADO DE DAMA GO WALK ARCH FIT**"-, de tipo **bilateral**, por cuanto a la obligación principal de la consumidora de **pagar el precio total de los bienes, correspondía la ejecución**

de la obligación principal de la proveedora de entregar los zapatos conforme a las especificaciones acordadas, al cual le resulta aplicable lo estatuido en el artículo 1416 CC: *"Todo contrato legalmente celebrado es obligatorio para los contratantes y sólo cesan sus efectos entre las partes por el consentimiento mutuo de éstas o por causas legales"*.

Al respecto, en el caso en análisis, se acreditó el pago del precio por parte de la consumidora (fs. 3-4), así como la entrega del objeto del contrato en la misma fecha que se efectuó el pago del precio, según apuntaron ambas intervinientes en el procedimiento –denuncia y escritos- (fs. 1, 50-56 y 81-84).

2. Sobre la base de lo antes expuesto, se determinará entonces si en este caso se concurren los elementos principales que configuran la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC *por no entregar los bienes en los términos contratados*, es decir: (a) *la existencia de una relación contractual cuyo objeto sea el bien en controversia*; (b) *las condiciones de la contratación y del bien ofrecido*, en cuanto a calidad, tiempo y forma de cumplimiento, según corresponda; y, (c) *la existencia de un incumplimiento por parte de la proveedora, al no entregar el bien o bienes en los términos contratados*.

(a) *La relación contractual existente entre la señora* \_\_\_\_\_ *y la sociedad DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, S.A. DE C.V.*, como se apuntó en el apartado precedente, fue reconocida por ambas partes la compra venta celebrada entre ambas intervinientes del CALZADO DE DAMA GO WALK ARCH FIT, por el valor de \$64.00 dólares –pagado con tarjeta–, además consta impresión de fotografía de factura de consumidor final en el mismo sentido (fs. 3-4).

(b) *Las condiciones del bien ofrecido y de la contratación*, sólo se acreditaron *parcialmente*, puesto que las partes concuerdan que posterior al pago de los bienes, se entregó materialmente el CALZADO DE DAMA GO WALK ARCH FIT, sin embargo, en la factura relacionada en el procedimiento, no fueron especificadas las características o atributos que los zapatos ostentarían.

Además, la proveedora denunciada expresamente reconoció que *informó sólo verbalmente a la consumidora de la política o condiciones de cambio*.

(c) *El incumplimiento por parte de la proveedora, al no entregar el bien o bienes en los términos contratados*.

Acerca de este elemento de la infracción, la consumidora manifestó en la denuncia de mérito que, *"(...) el día 28 de septiembre compro en la tienda skechers por un monto de \$64.00, unas sandalias el vendedor le hizo ver que, si había algún desperfecto de fábrica y no pasando 30 días podía cambiarlos, y que si podría recibir su dinero de regreso a lo cual el le respondió que si siempre dentro de los 30 días, el 29 de septiembre 2022 se puso las sandalias, 4 horas, pero cuando se las quito sintió un fuerte mal olor en sus pies y en las sandalias. el 30 septiembre 2022 llamo y le dijeron que llegara para hacer cambio o devolución, pero no pudo llegar sino hasta el viernes 7 octubre 2022, le hice ver que era por la mala calidad del hule, y solo se las querian cambiar, pero lo que necesitaba era esa forma de sandalia y no tenían ni parecidas. sin embargo, vi otras, pero vallan \$9,00 menos y no me querian dar la diferencia y mucho menos los \$64.00" (SIC).*

Más adelante, consta correo electrónico remitido por la señora desde la dirección dirigido al destinatario Atención al Consumidor (fs. 5-6) en el cual indicó que, "(...) LES DEJE LAS SANDALIAS Y TENGO EL RECIBO, NECESITO SU AYUDA PARA LA DEVOLUCIÓN DE ESE DINERO (...)"; lo cual fue reconocido también por la proveedora denunciada.

Es decir, pese a que los zapatos en controversias se entregaron a la consumidora en la fecha de compra -28/09/2022-, no fueron devueltos a la consumidora posterior al proceso de reclamación -07/10/2022-, pues según se indicó en las declaraciones juradas ofrecidas por la proveedora, según su dicho, los desechó porque no podía ponerlos a la venta nuevamente.

El hecho anterior, conlleva necesariamente al análisis del alcance de las obligaciones generales de las partes contratantes -consumidora y proveedora-, especialmente bajo la premisa antes expuesta, de que los atributos del bien adquirido no fueron explicitados en la factura -documento contractual- y tampoco fueron aportados por las partes; ello, porque solo agotado dicho razonamiento se podrá determinar si existió incumplimiento de los términos de la contratación. En esa línea, se analizará brevemente el deber general de información de la proveedora respecto de los bienes que comercializa, que se corresponde a su vez, con el derecho básico a la información de la consumidora, citado también por el apoderado de la denunciada como argumento de defensa; luego se abordará la conformidad de la cosa vendida con las expectativas del consumidor, y finalmente, la consecuencia o solución a la no conformidad del bien respecto de las expectativas del consumidor en el presente caso.

***A. El deber general de información de la proveedora, y su contraparte, el derecho a la información del consumidor.***

La LPC establece el deber general de información de los proveedores los términos siguientes: "***Obligación general de información. Art. 27.- En general, las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, deberán proporcionarse con información en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna, según corresponda, especialmente en los siguientes aspectos: a) El origen, composición y finalidad; b) La calidad, cantidad, peso o medida, en su caso, de acuerdo a las normas internacionales expresadas de conformidad al sistema de medición legal o con indicación de su equivalencia al mismo; c) El precio, tasa o tarifa y en su caso, el importe de los incrementos o descuentos, los impuestos que correspondan y los costos adicionales por servicios, accesorios, financiamiento, prórroga del plazo u otras circunstancias semejantes; d) Fecha de caducidad de los bienes perecederos; y e) Las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsible. Todo detallista deberá marcar en los empaques o envases de los productos, en carteles visibles o en cualquier otro medio idóneo, el precio de venta al consumidor***".

Es decir, los proveedores poseen la **obligación general de brindar información a los consumidores a los que destinan su actividad económica, la cual debe cumplir con los características de concreción, claridad, veracidad, completa y oportuna en relación a los atributos del bien o servicios puestos a**

disposición de los consumidores, -origen, composición, finalidad, cantidad, peso, medida, duración, fecha de caducidad- y especificaciones de la contratación -calidad, cantidad, peso, medida, precio- y las instrucciones o indicaciones para el correcto uso.

En ese sentido, conviene recordar lo dicho por este Tribunal en la resolución final de fecha 19/03/2010 en el procedimiento administrativo sancionador identificado bajo la referencia 60-2010, en cuanto a la obligación general de información que poseen los proveedores de bienes y servicios, "(...) *Para cumplir con las exigencias del art. 27 de la Ley de Protección al Consumidor la información debe ser suministrada al consumidor de manera oportuna; es decir, que se haga del conocimiento del consumidor antes que éste adquiera el servicio. Rápida, se debe trasladar inmediatamente al consumidor, facilitando que éste tome su decisión conforme a su conveniencia y posibilidades. De igual manera, debe ser confiable a efecto que la información que se traslade al consumidor sea veraz y segura no susceptible de sufrir variaciones posteriormente*".

Asimismo, retomó en la resolución definitiva pronunciada el día 24/06/2009 y 14/01/2010 en los procedimientos administrativos sancionadores bajo referencias 406-2008 y 1211-2009, lo expresado por la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú -INDECOPI-, en sus lineamientos jurisprudenciales en cuanto a la obligación de los proveedores de poner a disposición de los consumidores toda la información que sea relevante respecto de los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal, **que aquella pueda ser conocida o conocible por un consumidor razonable usando su diligencia ordinaria, así que, lo que se debe informar depende de lo que un consumidor espera, y lo que el consumidor esperaría depende de qué es lo que se le informó.** Además, matizó que la información a suministrar estará determinada por el producto o servicio que el consumidor adquiere, por tanto, debe de ser clara y oportuna **en cada supuesto particular, por ejemplo, en cuanto al origen de los bienes, todo con el propósito de reducir los riesgos o contratiempos que pueda ocasionar por el hecho de no brindar la información como debe de ser.**

*"El derecho de acceso a la información de los consumidores es un derecho fundamental reconocido a nivel internacional, se vuelve un derecho esencial para promover la transparencia de las instituciones públicas y privadas para fomentar los vínculos entre el acreedor y el consumidor en una relación de consumo donde se garantiza el derecho del consumidor. (...) Esta información debe de ser completa, precisa, veraz, clara, oportuna, gratuita y de fácil acceso sobre los costos, cargos adicionales, en su caso, modalidad o formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor, costo total del producto al consumidor y cualquier otro costo que se origine en menoscabo de los derechos relacionado con la contratación en contra del consumidor. Las características y condiciones de la garantía del producto, cuando ello corresponda; el precio total del producto o servicio, las advertencias sobre los posibles riesgos en la utilización previsible del producto, así como cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y no viciada por el proveedor, y en el caso de ofertas que*

*tenga un establecimiento, ya sea por cartel o en otra forma de publicidad debe de aplicarse siempre lo más favorable a los consumidores de bienes o servicios (...). La información, es el punto de partida de los consumidores para la adquisición y contratación de bienes y servicios, sobre la calidad, forma de uso y precio, siendo fundamental para las decisiones que se tomen diariamente y lo que hace preferir una marca, producto o servicio. El consumidor tiene una información inferior a la del proveedor y un alto costo para obtenerla, lo que afecta su capacidad de discernimiento en condiciones igualitarias".<sup>1</sup>*

Respecto al contenido de la información, la doctrina sostiene que la obligación de información de los proveedores posee dos concreciones: negativa y positiva. Así, se materializa en su vertiente negativa con la prohibición expresa de suministrar información errada al productor o distribuidor de bienes o servicios (*prestación de no hacer*). A su vez, se cristaliza positivamente con la imposición del *deber* de entregar a los toda la información que se requiera para una adecuada formación del consentimiento y celebración del contrato, la cual comporta o supone, tanto la obligatoriedad de transmitir al consumidor el contenido íntegro del contenido y condiciones de contratación, como informar al consumidor todos los atributos del bien o servicio objeto del contrato (*prestación de hacer*).<sup>2</sup>

De lo anterior se deriva naturalmente la obligación de cumplir con aquellas especificaciones precontractuales o extracontractuales que se informan al consumidor respecto del bien o servicio que adquiere, porque ciertamente, determinan la compra de los mismos.

#### ***B. La conformidad de la cosa vendida con las expectativas del consumidor***

La conformidad, en estricto sentido, significa la mera adecuación del bien a lo contratado. En la compraventa conlleva entonces el apego a las especificaciones. Así lo establecen también el artículo 1440 inciso 2º del CC: "*El acreedor no podrá ser obligado a recibir otra cosa que lo que se le deba, ni aun a pretexto de ser de igual o mayor valor la ofrecida*"; y 1631 del CC: "*El vendedor es obligado a entregar lo que reza el contrato*".

Además, se considera que; "*(...) bajo ciertas condiciones las declaraciones precontractuales en las que el comprador puede confiar razonablemente se entienden incorporadas al contrato, con independencia de que no consten en el texto del contrato, en términos tales que si la prestación del vendedor no se adecua a dichas declaraciones existe falta de conformidad (...)*".<sup>3</sup>

En esa línea, el concepto y criterios de conformidad en materia de consumo está presente en la regulación suramericana y europea, por ejemplo en la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25/05/1999 en la que en su artículo 2.2 señala que: "*Se presumirá que los bienes de consumo son conformes al contrato si: a) se ajustan a la descripción realizada por el vendedor y poseen las cualidades del bien que*

<sup>1</sup> Marvín Antonio Gómez Morales y otros. "La Protección al Derecho De Información de los Consumidores como Principio de Transparencia". Trabajo de grado para obtener el título de Licenciado (a) En Ciencias Jurídicas, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 2020.

<sup>2</sup> Javier Rodríguez Olmos. "La interpretación de los contratos con el consumidor: elementos para la contextualización de la problemática", Revista de Derecho Privado de la Universidad Externado de Colombia, 2013.

<sup>3</sup> La conformidad de la cosa vendida: adecuación material. Ínigo de la Maza Gazmuri. Revista de Derecho Volumen XXVIII Páginas 79-10709

el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo (...) d) presentan la calidad y prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor puede fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre características concretas de los bienes hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o el etiquetado" (el resaltado es propio).

De todo lo anterior se concluye que la ausencia o falta de conformidad en materia de consumo, puede devenir no solo del tenor literal del texto contractual, sino también respecto de otras circunstancias incorporadas complementariamente con el contrato (mediante la publicidad o información precontractual), y pueden ser estas últimas las que construyan un nuevo parámetro de conformidad.

*"Uno de los deseos de todo consumidor es ver satisfechas sus "legítimas expectativas" cuando adquiere un producto o servicio (...) Una expectativa es la esperanza o ilusión de realizar o ver cumplido un determinado propósito. Supone una anticipación que hace un consumidor de la experiencia que vivirá al comprar un bien"*<sup>4</sup>.

Por otra parte, el INDECOPI se refiere al *consumidor razonable*, conceptualizando que "(...) Se trata de un parámetro para medir la conducta humana; un referente o punto de comparación que ayuda a determinar la corrección. En nuestra cultura jurídica lo medimos con la actuación del "buen padre de familia". Con la razonabilidad el legislador tiende a introducir un criterio de medida flexible, capaz de tener en cuenta las circunstancias del caso concreto, de los múltiples intereses concurrentes y de situaciones anómalas, nuevas o marginales. La "persona razonable" representa el modelo ideal de una conducta socialmente aceptable, inspirada en el sentido común y en el equilibrio"<sup>5</sup>.

### **C. Aplicación al caso subjudice.**

En este apartado, este Tribunal se referirá brevemente a los argumentos de defensa vertidos por el apoderado de la proveedora denunciada, para extrapolar las consideraciones precedentes al caso concreto.

Es importante recapitular que tanto la denunciante como el apoderado de la proveedora coinciden en la denuncia y en las intervenciones de defensa, en cuanto a que DISRESAL, S.A. DE C.V. ofrece verbalmente a sus consumidores efectuar el cambio de mercadería **conforme a las políticas de devolución de la tienda, las cuales fueron informadas únicamente de forma verbal a la consumidora: "(...) los vendedores de las tiendas skechers cuando atienden a los clientes, les manifiestan a la hora de cancelación del producto que si el calzado presenta algún desperfecto de fábrica el producto puede ser cambiado en el término de 8 días que es lo que la ley establece como derecho de retracto"**. Asimismo, el licenciado manifestó que se realizó un cambio de producto a la consumidora, en un contexto análogo de lo anterior, por lo cual, tal circunstancia permitió a la consumidora inferir que dentro de las causales de cambio o devolución de producto, se encontraba la devolución por producto no satisfactorio.

<sup>4</sup> Esther Torrelles Torrea. Las expectativas del consumidor en los criterios de conformidad del TRLGDCU y CCCAT.

<sup>5</sup> Ricardo Maguñá Pardo y otros. Estándar de consumidor.

En ese punto cabe destacar que la denunciada no posee de forma escrita y exhibida al universo de consumidores que adquieren sus productos tal política de cambios o satisfacción, o si la posee, no la incorporó al actual procedimiento; como tampoco demostró fehacientemente que la misma está a disposición de los consumidores dentro del comercio donde se perfeccionan las compras, por lo tanto, la obligación de información, se revela incumplida.

Además, resultan especialmente relevantes para tal análisis, las afirmaciones que realizara el licenciado en cuanto a que el defecto aducido por la consumidora consiste en un aspecto meramente subjetivo, puesto como ya se ha planteado previamente, las expectativas que el consumidor razonable tenga sobre el producto que adquiere si conforman parte de las obligaciones precontractuales, pues se derivan de la información que el comercializador o fabricante suministra, por lo tanto, correspondía a la proveedora demostrar que tal aspecto estaba excluido de los elementos de calidad propios del bien y su marca, aspecto que no fue establecido.

Asimismo, al asegurar que el defecto subjetivo alegado podría derivarse del manejo inadecuado, nuevamente retrotrae la responsabilidad a la proveedora DISRESAL, S.A. DE C.V. por ser la responsable de informar las condiciones del manejo y almacenamiento, a tenor de lo establecido en los artículos 36 y 37 de la LPC.

Finalmente resalta el hecho tocante a que el calzado no fue devuelto a la consumidora posterior al proceso de reclamación, pues tal circunstancia pone de manifiesto nuevamente que la proveedora no posee una información predefinida sobre el procedimiento que deberá seguirse en caso de cambios que informe a los consumidores; y por otra parte, que la falta de devolución del bien o del dinero constituye en sí misma, otra falta de conformidad, pues como se apuntó al inicio de este apartado, el objeto del contrato de compraventa en sí mismo, lo constituye la entrega del bien o servicio, por lo tanto, al haberse erogado el precio, el bien debía ser devuelto a la consumidora, al margen de la controversia relativa a la procedencia del cambio. O bien, debía realizarse la devolución del dinero, so pena de incurrir en un enriquecimiento sin causa para la proveedora.

Asimismo, no existe ninguna disposición que inhabilite a la proveedora a realizar la devolución en efectivo cuando el medio de pago sea tarjeta de crédito, por el contrario, la normativa especial que rige a este medio de pago es enfática al establecer que no deberán hacerse diferenciaciones en relación al pago en efectivo, pues caso contrario se incurriría en perjuicio económico para el consumidor.

Cabe mencionar que los contratos bilaterales establecen que cuando el cumplimiento de la obligación sea onerosa, resultará aplicable el artículo 1360 inciso 1º CC o principio "*rebus sic stantibus*" en los términos siguientes: "*En los contratos bilaterales va envuelta la condición resolutoria de no cumplirse por uno de los contratantes lo pactado. Pero en tal caso podrá el otro contratante pedir a su arbitrio o la resolución o el cumplimiento del contrato, con indemnización de perjuicios en uno u otro caso*" —el resaltado es propio— que debe aplicarse armónicamente con el principio "*pacta sunt servanda*", recogido en el artículo 1416 del

CC: *"Todo contrato legalmente celebrado es obligatorio para los contratantes y sólo cesan sus efectos entre las partes por el consentimiento mutuo de éstas o por causas legales"*.

Aunado a lo anterior, es preciso mencionar que, el artículo 1 de la LPC, delimita que: *"El objeto de esta ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores"* (el resaltado es propio); y en concordancia con ello, este Tribunal ya ha sostenido en pronunciamientos previos que: *"si algo caracteriza especialmente al derecho de consumo es precisamente su finalidad protectora a un ámbito concreto de personas: los consumidores y usuarios. Así, la doctrina es unánime en reconocer el carácter tuitivo del referido derecho, estableciendo que, dicho carácter, es la razón que justifica su existencia, comparando la relación consumidor-proveedor con la de trabajador-empleador"*<sup>6</sup>. Es decir, el Derecho de Consumo, es un derecho social cuya finalidad es precisamente la efectiva tutela de los derechos de los sujetos identificados como consumidores, buscando el equilibrio de la relación jurídica con los proveedores ante la asimetría natural de dicha vinculación, que se asemeja al Derecho Laboral, que también busca poner en un plano de equilibrio la relación entre trabajador y empleador, por lo cual, este Tribunal no puede obviar el hecho que la devolución del dinero a los consumidores, es un derecho que les asiste por mandato de ley, conforme a lo dispuesto en el artículo 4 letra b) de la LPC: *"Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: (...) b. Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados"* -los resaltados son propios-, y que no es posible permitir que las proveedoras obtuvieran un beneficio oneroso, en virtud del dinero que un consumidor entrega esperando como contraprestación un bien o servicio que no se dio.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, **da da la insuficiente actividad probatoria de la proveedora DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, S.A. DE C.V., este Tribunal determinó que existe responsabilidad de la referida proveedora por el cometimiento de la infracción que se le imputa, pues se acreditaron fehacientemente en este procedimiento la concurrencia de los elementos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por "no entregar los bienes (...) en los términos contratados"**—relacionados en el romano IV. de la presente resolución, ergo, se configura plenamente la citada infracción y, por lo tanto, resulta procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la ley antes citada.

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).

<sup>6</sup> Resolución Final del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, expediente 192-2013 ACUM.

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 Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma 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 la conducta sancionable.

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 como comerciante de cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas, en armonía con las disposiciones 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 la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

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 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*".

La proveedora presentó la documentación financiera que le fue requerida por esta autoridad administrativa, consistente en copias certificadas de formulario de declaración y pago del impuesto sobre la renta y contribución especial (fs. 68-69) y de los estados financieros y de resultados auditados del ejercicio fiscal 2022 (fs. 70-72), correspondiente al año del cometimiento de la infracción del caso *sub judice*, de los que este Tribunal advierte que DISRESAL, S.A. DE C.V. obtuvo ingresos económicos totales por la suma de \$ 5,243,965.60 dólares como resultado de la comercialización de sus servicios. Por lo tanto, el volumen total de sus ventas son equiparables a una *mediana empresa*, según el Manual de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa de CEPAL<sup>7</sup> y para los efectos de la cuantificación de la multa, así será considerada.

**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 2º de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

<sup>7</sup> <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/531fd00f-d53c-4e45-b6b1->

R  
A  
7

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2º 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. 3º 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 al artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en "*e) No entregar los bienes (...) en los términos contratados*", la denunciada estaba obligada a cumplir con lo establecido tal como lo establece el artículo 4 letra e) de la misma ley. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, al no haber procurado el fiel cumplimiento a su obligación contractual, o en todo caso devolver el precio cancelado por la consumidora por el bien que no resultó satisfactorio, ni demostrar fehacientemente la causa que la exime del cumplimiento del mismo.

*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 DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, S.A. DE C.V. no cumplió con su obligación contractual principal consistente en la entrega/devolución del bien cuando la consumidora acudió a gestionar el cambio de artículo. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento acreditó que existiese una causa que la exima de su responsabilidad de devolver el bien adquirido a la consumidora, o en su defecto, el dinero correspondiente al precio según el contrato de compraventa celebrado.

*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*". Conforme a ello, en el presente procedimiento se logró evidenciar que la proveedora denunciada, efectivamente recibió la cantidad de \$64.00 dólares de parte de la consumidora, por el bien adquirido; en ese sentido, ocasionó un perjuicio negativo en el patrimonio de la consumidora afectada en el presente procedimiento, equivalente a dicho valor.

*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<sup>8</sup> en la infractora DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, S.A. DE

<sup>8</sup> "*(...) 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.

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. Y es que, como proveedora que se dedica a la comercialización de productos, se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere como consecuencia de su actividad económica; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifica el incumplimiento de lo pactado, situación que no ha ocurrido así en el presente procedimiento.

#### 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 DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, S.A. DE C.V., pues se concluyó en el romano VII. de la presente resolución, que se acreditó el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *“No entregar los bienes (...) en los términos contratados”*.

Así pues, conforme a lo estatuido en el artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. Asimismo, se ha considerado que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica es de *una mediana empresa*, que el grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora denunciada, es *negligencia*; y que con la conducta cometida, ocasionó un perjuicio económico a la consumidora —que asciende a \$64.00 dólares—; 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 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.

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 sociedad proveedora *DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, S.A. DE C.V.* una multa por la cantidad de **CIENTO OCHENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$180.00)**, equivalentes a *quince días de salario mínimo urbano en la industria*, por la comisión de la infracción

estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por " e) *No entregar (...) los bienes en los términos contratados*"; sanción que representa el 0.25% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, y que resulta, a criterio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

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

La consumidora solicitó en su denuncia que "*(...) que se le devuelva a la brevedad posible los \$64.00 que pago por un producto de mala calidad que se le vendió (...)*" (SIC).

En virtud de lo anterior, es importante mencionar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra e) 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, 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 diecinueve de mayo del año dos mil ocho, 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. Conforme a lo anterior, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en la devolución del dinero pagado por el bien objeto de controversia, incumpliendo así los términos del contrato de compraventa: “(...) que se le devuelva a la brevedad posible los \$64.00 que pago por un producto de mala calidad que se le vendió”.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora **DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, que restablezca la situación alterada, devolviendo a la señora \_\_\_\_\_ la cantidad de dinero que pagó por el bien objeto de controversia, que asciende a la suma de **SESENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$64.00)**.

#### XI. DECISIÓN.

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 112 inc. 2°, 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 **DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, S.A. DE C.V.** con la cantidad de **CIENTO OCHENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$180.00)**, equivalentes a *quince días de salario mínimo urbano en la industria*—D.E. N° 10 del día 07/07/2021, publicado en el D.O. N° 129, tomo 432 de la misma fecha— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “e) *No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, conforme al análisis vertido en el romano VII. de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

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

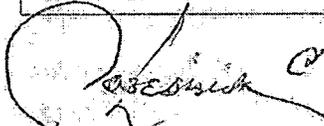
b) *Ordénese* a la proveedora **DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS REGIONALES EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, devolver a la señora \_\_\_\_\_ el dinero cancelado como precio del bien objeto de controversia, que asciende a la cantidad de **SESENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$64.00)**, de conformidad a lo expuesto en el romano X. de la presente resolución.

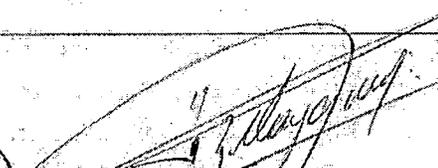
c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la señora \_\_\_\_\_ para las acciones legales que estime convenientes.

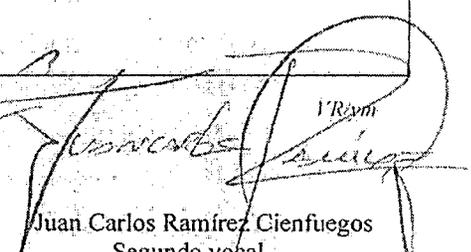
d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la

presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

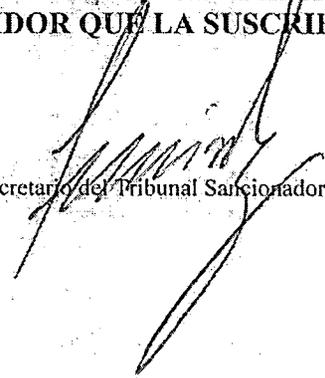
e) Notifíquese.

  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zeraya Meléndez  
Primer vocal

  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

  
Secretario del Tribunal Sancionador