

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

 <p>Defensoría del Consumidor</p>	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 12/03/2024 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador</p>	<p>Referencia: 1404-22</p>
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	SOLUCIONES LED, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>La denunciante expuso, en síntesis, que <i>"compró un sistema de energía solar a la empresa Soluciones Led, el cual nunca funcionó, ha efectuado una buena inversión en este sistema y ahora le indican que la solución es comprar otro sistema, ya que el inversor se quemó una vez y sin producir absolutamente nada, señala que le fueron a instalar otro, lo cual supuestamente para la empresa esa es la garantía, pero todo sigue igual. Manifiesta que se ha llevado todo el proceso tal y como ellos lo indicaron. Indica que se lo vendieron con la premisa de un ahorro de hasta el 95% de ahorro de energía garantizado. Señala que solo ha sido costos, y la empresa proveedora le dice que la consumidora lo ha arruinado o quemado, cuando ellos indican que no han tocado nada del sistema"</i>.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>La consumidora solicitó <i>"el cumplimiento de lo ofertado en el sentido que el sistema de energía solar se lo dejen funcionando tal cual le ofertaron, o en su defecto la devolución del dinero por dicho producto que ha resultado defectuoso, por la cantidad de \$1,420.98 más una compensación por todos los gastos incurridos para realizar dicha instalación por un producto que no ha funcionado. En base a los artículos 4 literal e), 4 literal i), 4 literal m), 13-D literal c), 33 y 34 todos de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos"</i>.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 58 y 59—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC).</p>			
<p>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: <i>"no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"</i>, relacionado al artículo 24 de la LPC, que estipula que: <i>"Todos los profesionales</i></p>			

o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes”.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora SOLUCIONES LED, S.A. de C.V., pues en resolución de fs. 58-59, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 01/09/2023 —fs. 63—; asimismo, se le notificó a la proveedora denunciada la resolución de fecha 07/02/2024 —fs. 64— en la cual se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días, la cual fue notificada en fecha 19/02/2024—fs. 66—; sin embargo, no hubo pronunciamiento de la proveedora en ninguna de las referidas etapas.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° 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 concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”.* (Los resaltados son nuestros).

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

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que*

documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica". (Los resaltados son nuestros).

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 emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

1. Impresión de correo electrónico de publicación de promoción del mes de marzo, relativa a un kit solar completo (fs. 5 vuelto).
2. Fotocopias de comprobantes de crédito fiscal, de fechas 27/01/2021 y 29/01/2021 (fs. 6 frente y vuelto), documentos con los que se comprueba la relación contractual preexistente a la denuncia; la descripción de los bienes y servicios contratados por la sociedad consumidora; así como el precio pagado por los bienes y servicios contratados, por un total de \$1,420.98.
3. Carta de fecha 02/09/2021, emitida por el área de Atención al Cliente de AES CAESS, enviada al señor _____ mediante la cual informan que en visita realizada en fecha 01/08/2021, se revisó su medidor y acometida, verificándose que ambos se encuentran en buen estado y funcionando correctamente, por lo que el servicio no presenta ninguna anomalía (fs. 7 vuelto).
4. Carta de fecha 22/01/2022, suscrita por el señor _____, técnico electricista autorizado por la SIGET, mediante la cual expone que en respuesta a la observación a Soluciones LED, señala que el requerimiento de equilibrio de las cargas en las líneas A y B ya se corrigió, se encontró una corriente nominal ed Carga de A=1.1 A y B=8 A, con la corrección las corrientes en las líneas son las siguientes: A= 5.9 A y B= 4.3 A Cargas sin A.A. y A= 23 A y B= 22 A Plena Carga A.A. (Funcionando) -fs. 8-.
5. Fotocopia de recibo de energía eléctrica, con fecha de vencimiento al 19/04/2022, a nombre del señor _____ (fs. 8 vuelto).

6. Carta de fecha 02/09/2022, suscrita por la licenciada Gerente General de SOLUCIONES LED, S.A. de C.V., mediante la cual brindan opciones de solución con referencia a la garantía de un inversor en red de 1KW de 20-45VDC (fs. 45 y 46).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por la parte consumidora dentro del procedimiento, se determina, efectivamente, que la sociedad consumidora compró un sistema de energía solar a la proveedora el cual incluía la instalación y los documentos para cambio de medidor, en fecha 27/01/2021 (fs. 6), habiendo pagado la cantidad de \$1,420.98 a la proveedora, tal como consta en los comprobantes de crédito fiscal agregados a folio 6 frente y vuelto.

Sin embargo, en su denuncia la sociedad consumidora manifiesta que dicho sistema nunca funcionó, que ha efectuado una buena inversión en este sistema y ahora le indican que la solución es comprar otro sistema, ya que el inversor se quemó una vez y sin producir absolutamente nada, señala que le fueron a instalar otro, lo cual supuestamente para la empresa esa es la garantía, pero todo sigue igual. Manifiesta que se ha llevado todo el proceso tal y como ellos lo indicaron. Indica que se lo vendieron con la premisa de un ahorro de hasta el 95% de ahorro de energía garantizado. Señala que solo ha sido costos, y la empresa proveedora le dice que la consumidora lo ha arruinado o quemado, cuando ellos indican que no han tocado nada del sistema; razón por la cual, solicita el cumplimiento de lo ofertado, o en su defecto la devolución del dinero pagado por dicho producto que ha resultado defectuoso, más una compensación por todos los gastos incurridos para realizar dicha instalación por un producto que no ha funcionado.

Por su parte, la proveedora denunciada no se pronunció sobre la infracción atribuida, ni tampoco presentó elementos probatorios que desvirtuaran la misma.

Al respecto, cabe señalar que mediante carta de fecha 02/09/2022, suscrita por la licenciada Gerente General de SOLUCIONES LED, S.A. de C.V., se brindan opciones de solución con referencia a la garantía de un inversor en red de 1KW de 20-45VDC, entre las cuales se encuentran las siguientes:

- Entrega por el mismo equipo con las especificaciones iguales al equipo que compró según el CCF, espera de 60 días aproximadamente. Ya que la garantía es contra el fabricante, cabe mencionar que este equipo ya no poseerá garantía.
- Reemplazar con un equipo de mejor calidad, otras especificaciones técnicas, sin embargo, para este equipo se debe agregar dos por lo que nuestra empresa en buena fe y con la intención de mediar, entregaremos uno totalmente gratis y el segundo con 50% de descuento, precio con descuento \$299.99 aplica garantía 10 años contra fabricante y 5 con nosotros siempre que se realicen mantenimiento anual e instalación gratis.

Reemplazar por un inversor marca SAJ potencia 3.0KW, de igual manera realizaremos el descuento del 50% en este equipo, precio con descuento \$649.99, instalación gratis, garantía 5 años local.

De lo anterior se advierte, que existe una aceptación por parte de la proveedora denunciada, relativa a los defectos y al mal funcionamiento del sistema de energía solar vendido a la sociedad consumidora, acreditándose que dicho sistema no funcionó y que necesita ser reemplazado; razón por la cual, la sociedad consumidora empezó a gestionar para que solucionaran el problema, pero la solución brindada por la proveedora fue de comprar otro sistema, y posteriormente le informan que ha sido la sociedad consumidora la que lo ha arruinado o quemado, situación con la que no está de acuerdo la parte consumidora pues aseguran no haber tocado nada del sistema.

Aunado a lo anterior, mediante la carta de fecha 02/09/2021, emitida por el área de Atención al Cliente de AES CAESS, enviada al señor [redacted] se comprueba que en visita realizada en fecha 01/08/2021, se revisó su medidor y acometida, verificándose que ambos se encuentran en buen estado y funcionando correctamente, por lo que el servicio no presenta ninguna anomalía, por lo que se descarta que el problema en el sistema de energía solar sea el medidor o la acometida.

En ese sentido, es necesario aclarar que la proveedora no desvirtúa en ningún momento que el sistema de energía solar no haya presentado desperfectos y no haya funcionado, por lo que no fue entregado a la sociedad consumidora en los términos contratados, o en su defecto que las fallas de funcionamiento de dicho sistema no hayan sido de su responsabilidad, ya que no desvirtuó la infracción atribuida en ninguna de las etapas del procedimiento administrativo, y tampoco aportó ningún elemento probatorio que desvirtuara la infracción atribuida, sino que por el contrario existe una aceptación por parte de la proveedora denunciada, relativa a los defectos y al mal funcionamiento del sistema de energía solar vendido a la sociedad consumidora; en consecuencia, la proveedora no ha comprobado mediante prueba fehaciente que haya entregado el sistema de energía solar en los términos contratados; razón por la cual, se evidencia que dicho sistema ofertado a la sociedad consumidora, no se entregó en buenas condiciones de operación y funcionamiento, tal como fue pactado entre las partes.

Por tanto, no se ha logrado desvirtuar los hechos que se le atribuyen, los cuales son constitutivos de la infracción contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC. Por consiguiente, este Tribunal concluye que la proveedora SOLUCIONES LED, S.A. de C.V., cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *"no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"*.

B. Ahora bien, el principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino

además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa que solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, *Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011*]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

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

Por lo anterior, se determina que la conducta de la proveedora, comprobada en el presente procedimiento, se adecúa al ilícito administrativo establecido en el artículo 43 letra e) de la LPC. Por consiguiente, es procedente sancionar a la denunciada por *"no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"*.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por parte de la proveedora SOLUCIONES LED, S.A. de C.V.; y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 de la LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

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

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

a. Tamaño de la empresa.

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

A partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora SOLUCIONES LED, S.A. de C.V. en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 58 y 59).

Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a lo establecido en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. No obstante lo anterior, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, se considerará a la proveedora como *microempresa*.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

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

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues al ser una empresa dedicada a la comercialización e instalación de sistemas de energía solar, debió haber hecho todo lo posible para garantizar la prestación de los servicios contratados por la consumidora, y entregar de forma completa y en óptimas condiciones de funcionamiento el sistema de energía solar.

Por lo que, se configura plenamente una conducta negligente por parte de SOLUCIONES LED, S.A. de C.V., por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que posee como proveedora de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de entregar los bienes y cumplir con la prestación de los servicios en los términos y condiciones pactados con la consumidora.

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 infracción de la proveedora SOLUCIONES LED, S.A. de C.V., es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora no cumplió con sus obligaciones contractuales pactadas para la entrega e instalación de un sistema de energía solar (fs. 5 y 6).

d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.

La conducta infractora de la proveedora, ocasionó un perjuicio económico a la consumidora, en razón de que esta erogó cantidades de dinero por los bienes y los servicios contratados que a la fecha en que interpuso su denuncia (04/07/2022) ascendían a \$1,420.98 dólares. Además, lo anterior supuso no sólo la disminución en el patrimonio de la consumidora que pudo utilizar para otros propósitos dicha

suma de dinero, sino también perdió la posibilidad de eventuales beneficios económicos derivados de la referida suma.

Por otra parte, la infractora al obtener el pago efectuado acrecentó su patrimonio y adquirió las ventajas del dinero pagado en concepto del precio del contrato, en perjuicio de la consumidora pues los bienes no fueron entregados ni los servicios fueron prestados en los términos contratados.

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

Mediante la imposición de la multa, este Tribunal pretende causar un efecto disuasivo¹ en la infractora SOLUCIONES LED, S.A. de C.V., quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores.

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

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en el apartado VII de esta resolución, la proveedora SOLUCIONES LED, S.A. de C.V., cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados; y de acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el perjuicio económico que la infractora ocasionó a la consumidora por la conducta cometida, con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado a la consumidora.

Por consiguiente y en atención a los criterios para la determinación de la multa —ampliamente desarrollados en el apartado anterior—, este Tribunal impone a SOLUCIONES LED, S.A. de C.V., **MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,825.02)** en concepto de multa, equivalentes a 6 meses de

¹ (...) 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.

salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción *grave* regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados a la consumidora, sociedad .., según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 3% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora en su denuncia solicitó *“el cumplimiento de lo ofertado en el sentido que el sistema de energía solar se lo dejen funcionando tal cual le ofertaron, o en su defecto la devolución del dinero por dicho producto que ha resultado defectuoso, por la cantidad de \$1,420.98 más una compensación por todos los gastos incurridos para realizar dicha instalación por un producto que no ha funcionado. En base a los artículos 4 literal e), 4 literal i), 4 literal m), 13-D literal c), 33 y 34 todos de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”*, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

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

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que *“La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”*.

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

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección

de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

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

C. Conforme al artículo 4 letras e) e i) de la LPC la titularidad de los derechos a adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente, y a reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, les corresponde al consumidor como derechos irrenunciables de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en el cumplimiento de lo ofertado en el sentido que el sistema de energía solar se lo dejen funcionando tal cual le ofertaron, o en su defecto la devolución del dinero por dicho producto que ha resultado defectuoso, por la cantidad de \$1,420.98.

Respecto a la solicitud de una compensación por todos los gastos incurridos para realizar dicha instalación por un producto que no ha funcionado, debe señalarse que por tratarse de una indemnización por daños y perjuicios, debe ventilarse en las instancias judiciales correspondientes.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora SOLUCIONES LED, S.A. de C.V., el cumplimiento de lo ofertado en el sentido de dejar funcionando el sistema de energía solar tal cual le ofertaron a la sociedad consumidora, o en su defecto que devuelva a la sociedad

., la cantidad de **MIL CUATROCIENTOS VEINTE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON NOVENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR (\$1,420.98)**, en virtud del incumplimiento de la oferta.

XI. DECISIÓN

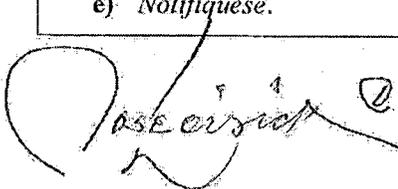
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 24, 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 144 y siguientes de la LPC; 218 y 314 ordinal 1º del CPCM; y 17 número 5, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Sancciónese* a la proveedora SOLUCIONES LED, S.A. de C.V., con la cantidad de **MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,825.02)**, equivalentes a 6 meses de *salario*

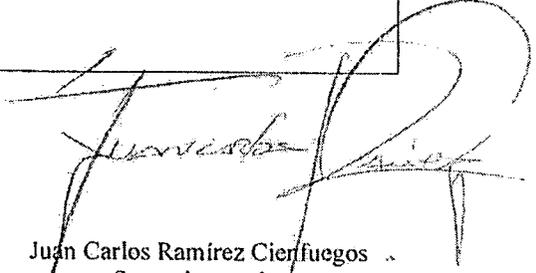
mínimo urbano en la industria —D. E. N° 6 del 21/diciembre/2017, publicado en el D.O. N°240, T417 del 22/diciembre/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados a la consumidora, sociedad

., conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

- b) *Ordénese* a la proveedora SOLUCIONES LED, S.A. de C.V., *cumplir* lo ofertado en el sentido de dejar funcionando el sistema de energía solar tal cual le ofertaron a la sociedad consumidora, o en su defecto *devolver* a la sociedad ., la cantidad de **MIL CUATROCIENTOS VEINTE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON NOVENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR (\$1,420.98)**, en virtud del incumplimiento de la oferta.
- c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la sociedad . 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*.

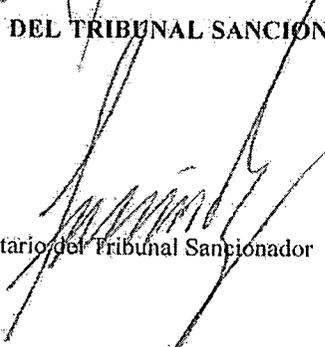

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OG/MIP


Secretario del Tribunal Sancionador