

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

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 10/04/2024. Hora: 09:40 a.m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1108-2020.</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL.</b>			
<b>I. INTERVINIENTES.</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	EDITORIAL OCEANO DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>A. En fecha 09/01/2020, el señor [redacted] interpuso su denuncia por medio de su apoderada general judicial con cláusula especial, licenciada [redacted] en la cual manifestó lo siguiente (fs. 1-2): "(...) <i>contrató el servicio de diplomado en línea, que incluía evaluaciones y entrega de diploma, en fecha 17 de abril de 2019, por el cual pago en concepto de prima y abono la cantidad de \$ 76.00 y posteriormente estuvo pagando mensualmente 10 cuotas de \$ 48.00, y por el cual le extendieron el finiquito del servicio que había cancelado, pero es el caso que inicio el diplomado, pero posteriormente ya no pudo ingresar a la plataforma estaba bloqueada, realizó llamadas telefónicas, no respondieron, enviaron correos electrónicos y se los devuelven, de igual forma se presentó a las oficinas pero no ubican la dirección, solicita que se le investigue el caso</i>" (sic).</p> <p>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-: "<i>Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) "No (...) prestar los servicios en los términos contratados"</i>, relacionado al artículo 24 de la LPC: "<i>Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda</i>", y con el derecho consignado en el artículo 4 letra e) de la LPC: "<i>Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e) Adquirir los (...) servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente</i>", por sugerir los hechos vertidos en la denuncia, que el servicio de capacitación contratado no se entregó según los términos acordados.</p> <p>Así pues, de comprobarse la efectiva comisión de la infracción atribuida, correspondería 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> <p>B. Por otra parte, en fecha 09/01/2020 dio inicio la fase de medios alternos de solución de conflictos, con el avenimiento entre las partes ejecutado por medio de comunicación vía correo electrónico de la denuncia interpuesta en su contra a la proveedora denunciada, en la cual se le concedió a la misma, un plazo</p>			

inicial de 3 días hábiles contados desde la recepción de la notificación para que pudiese ofrecer alternativas de solución, término que se vio ampliado con intentos ulteriores de acercamiento entre las partes durante la fase de avenimiento, sin lograr acuerdo las partes (fs. 13-17).

Posteriormente, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias el día 07/02/2020 (fs. 18). No obstante, se asentó en el acta respectiva la suspensión de la primera sesión de conciliación debido a incomparecencia de la proveedora (fs. 23). Al respecto, se verificó un segundo llamamiento a las partes con el objetivo de realizar la segunda sesión conciliatoria según reglamenta la LPC, la cual también se suspendió por incomparecencia reiterada e injustificada de la proveedora, según el acta correspondiente (fs. 31).

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —CSC—, remitió el expediente según lo señalado en el artículo 112 inciso 2º de la LPC; es decir, bajo la presunción de veracidad de los hechos vertidos en la denuncia por el consumidor, dándose por recibido en esta sede en fecha 17/12/2021 (fs. 51).

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó en el CSC: "(...) *Con base a los artículos 4 literal e), 13-D, 43 literal e) y 44 literal k) de la Ley de Protección al Consumidor solicita que se le reintegre el valor de lo pagado de \$ 556.00, ya que no le brindaron el servicio de diplomado en línea que le ofrecieron*" (sic).

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

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 56-58), 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 (...) prestar los servicios en los términos contratados*"; en relación al artículo 24 de la LPC: "*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda*" y con el derecho consignado en el artículo 4 letra e) 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: e) Adquirir los (...) servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente*", por sugerir los hechos vertidos en la denuncia, que el servicio de capacitación contratado no se entregó según los términos acordados.

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 (...) prestar los servicios 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 servicio*, 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 prestar los servicios en los términos contratados por el consumidor, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, 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 EDITORIAL OCEANO DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., pues en la resolución de inicio de este procedimiento (fs. 56-58), se le confirió el plazo de diez hábiles contados a partir del siguiente al de su correspondiente notificación. En ese sentido, luego de agotar los medios de búsqueda estatuidos en la legislación aplicable, se le comunicó a la incoada la referida resolución mediante tablero público en fecha 10/07/2023, según consta en el acta correspondiente (fs. 83-84).

Más adelante, mediante la resolución de las nueve horas con cuarenta y un minutos del día 03/10/2023, se ordenó abrir a pruebas el presente procedimiento (fs. 86), lo cual se notificó a la denunciada en fecha 05/10/2023, nuevamente por tablero público en atención a las circunstancias previamente determinadas (fs. 88).

Así, por medio de los actos de comunicación citados, se garantizó a EDITORIAL OCEANO DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. el ejercicio de sus derechos de audiencia y de defensa, confiriéndole la oportunidad procedimental de intervención en el presente procedimiento sancionatorio para el ejercicio de sus derechos de audiencia y defensa, 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 Código Procesal Civil y Mercantil—en adelante CPCM—.

No obstante, la sociedad instruida en referencia, no compareció en la sustanciación de este procedimiento, pese a que se le proporcionó la oportunidad efectiva de hacerlo. Consecuentemente, habiendo concluido el plazo establecido para la sustanciación actual sin que la denunciada haya intervenido para ejercer su derecho de defensa, este Tribunal debe proceder a pronunciar la resolución final del procedimiento, aun sin su intervención.

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

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inciso 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 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 emitan 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 prestar los servicios en los términos contratados, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

**B.** Aunado a lo anterior, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto, al estar probados los hechos en que se base.*

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia.*

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, de la cual este Tribunal valorará únicamente la pertinente, conforme el orden y detalle siguiente:

1. Copia confrontada de *CONTRATO DE VENTA* No \_\_\_\_\_ suscrito por el señor \_\_\_\_\_ en fecha 17/04/2019 (fs. 5), cuyo objeto era el siguiente: *DIABETES Y ORGANOS Y DIANA, EMERGENCIAS RENALES Y SÍNDROMES INFECCIOSOS*, en el que constan las condiciones generales siguientes:

1. *No se reconocerá ningún acuerdo que no sea estipulado en este documento.*
2. *Mientras no esté pagado el importe total del Material recibido, en cliente se considerará depositario del mismo, no pudiendo disponer de él sin autorización de la Empresa.*
3. *El atraso de sus pagos a 90 días dará derecho a la empresa a exigir el pago total de la deuda, incluso por la vía judicial. El Cliente renuncia a su domicilio y se somete a la jurisdicción que la Empresa elija, quedándole en propiedad las cuotas pagadas por daños y perjuicios.*
4. *En caso de mora el saldo que se adeude a la empresa causará un interés moratorio legal.*
5. *Si el cliente cambiare de domicilio, estará obligado a dar aviso inmediato a la empresa.*
6. *De no cumplirse el plazo acordado en el plan de contado, automáticamente la deuda pasará al plan de crédito.*
7. *No se admitirán como abono, los pagos que hagan sin el recibo oficial emitido por la Empresa o a personas que la Empresa no certifique como cobradores autorizados.*
8. *Si el cliente paga con cheque tendrá que emitirlo a nombre de "Editorial Océano de El Salvador, S.A. de C.V."*
9. *La Empresa se compromete a la realización de cambios de productos siempre y cuando presenten defectos de fábrica comprobables.*
10. *El titular está consciente del crédito adquirido y se compromete en hacer efectivo hasta el último pago, SIN DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO".*

Con el citado documento, se acreditó la existencia de una relación contractual entre la sociedad EDITORIAL OCEANO DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. y el consumidor

el objeto del contrato celebrado –materiales didácticos y cursos educativos de especialización en las temáticas de “*DIABETES Y ÓRGANOS Y DIANA-AHA, EMERGENCIAS RENALES E HIDROELECTROLITICAS Y SÍNDROMES INFECCIOSOS (VERSIÓN 2018)*”–, así como el pago del 100% del precio total de los servicios formativos que se recibirían.

2. Copia confrontada de documento de entrega de material didáctico (fs. 6), en el que consta entre otra información, el texto siguiente: “(...) *De acuerdo con su pedido solicitado a nuestro representante de ventas:* código , *estamos remitiendo a usted, las siguientes obras:*

CANTIDAD	CODIGO	TIPO DE CARGO	DESCRIPCION
1	184	DIGITAL No 1	DIABETES Y ORGANOS Y DIANA – AHA
1	247	DIGITAL No 1	EMERGENCIAS RENALES E HIDROELECTROLITICAS
1	227	DIGITAL No 1	SINDROMES INFECCIOSOS (VERSIÓN 2018)

*DE ACUERDO CON LA PRESENTE GUÍA DE MANIFIESTO HABER RECIBIDO EL MATERIAL DETALLA EN PERFECTAS CONDICIONES Y SATISFACCION Y ACEPTO QUE NO SE ADM DEVOLUCIONES.*

*CONDICIONES: PRIMA DE: 7600 / CUOTAS: 10 CUOTAS: 48 /1er Fecha Pago: 13-junio-2019.*

*TOTAL VENTA: 556.00 / VAL. TRASPASO: 0.00 / C.O.D.: 36.00 / ANT PRIMA: 40.00 / TOTAL PRIMA: 76.00 /FECHA DE ENTREGA: 13/05/2019”.*

A través del citado documento se comprueba la entrega de los materiales educativos para los cursos contratados y el precio de los servicios que canceló el consumidor.

3. Copia confrontada de “*ESTADO DE CUOTAS POR CLIENTE*”, con fecha de emisión 26/07/2019, a nombre de:

identificado con el número de referencia:

, relativo a las obras: *SINDROMES INFECCIOSOS (VERSIÓN 2018), EMERGENCIAS RENALES E HIDROELECTROLITICAS y DIABETES Y ORGANOS Y DIANA –AHA*, y en la que se refleja un total de 10 cuotas canceladas por el importe de \$48.00 dólares, además de una prima de \$76.00 dólares abonada en dos pagos (fs. 7). Mediante la copia del documento en referencia se comprueba el pago total de los cursos contratados por parte del consumidor, es decir, el cumplimiento de la obligación que correspondía al consumidor en el contrato de compraventa a plazos, mediante abonós en fechas 08/05/2019, 13/06/2019, 13/07/2019, 13/08/2019, 13/09/2019, 13/10/2019, 13/11/2019, 13/12/2019, 13/01/2020, 13/02/2020 y 13/03/2020, por tanto, la proveedora debía prestar los servicios educativos contratados, dando acceso a la plataforma virtual ofrecida.

4. Copia confrontada de *FINIQUITO*, que data del 26/07/2019 en el que consta que, “(...) *el Sr. queda absuelto de toda responsabilidad económica, del contrato #*

quedando así Paz y Salvo con Editorial Océano de El Salvador, S.A de C.V. Vale puntualizar que el contrato original queda debidamente cancelado (fs. 8). Por medio del documento en referencia se establece también el cumplimiento total de la obligación de pago, en los términos expresados en el numeral precedente, por lo cual, la proveedora debía prestar los cursos contratados mediante la modalidad virtual convenida.

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

A. Conciérne entonces en este punto, analizar si los hechos denunciados, se corresponden con la infracción atribuida a la proveedora denunciada. Es decir, si concurren dentro de los elementos denunciados los elementos de la infracción estipulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, que en el caso de mérito es: *"no (...) prestar los servicios en los términos contratados"*.

En ese orden, es menester determinar si en el caso particular en estudio, se han configurado plenamente los elementos principales de la infracción: a) *la existencia de una relación contractual*; b) *las condiciones en que se ofreció el servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y c) *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora*, al no prestar los servicios en los términos contratados por el consumidor.

B. En concordancia con lo antes establecido, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba directa, o bien, indiciaria o indirecta:

i) *La relación contractual existente entre el consumidor denunciante, señor*  
*, y la proveedora indiciada, la proveedora EDITORIAL OCÉANO DE EL SALVADOR,*  
*S.A. DE C.V.*, mediante copias confrontadas de contrato con referencia número \_\_\_\_\_ y estado de cuenta de fecha 26/07/2019, que acreditan el pago total y anticipado de los servicios, por la suma total de \$556.00 dólares, pagada anticipadamente (fs. 5 y 7).

ii) *Qué incluía el servicio brindado*, puesto que fue detallado en la denuncia interpuesta (fs. 1) que *contrató el servicio de diplomado en línea, que incluía evaluaciones y entrega de diploma*. Asimismo, se estableció como parte de los servicios brindados la entrega de materiales educativos que se efectuó por parte de la proveedora. Fuera de lo anterior, en el documento contractual no se establecieron más condiciones específicas de la forma en que tales servicios serían suministrados al consumidor. No obstante, sí constan detallados en la denuncia de mérito, que fue citada al inicio de este apartado.

iii) *El incumplimiento de la proveedora en la prestación de los servicios en la modalidad convenida, es decir, en cuanto a tiempo y forma*, se estableció también en la denuncia de mérito (fs. 1-2), en la cual, el consumidor acotó que *"(...) es el caso que inicio el diplomado, pero posteriormente ya no pudo ingresar a la plataforma estaba bloqueada, realizó llamadas telefónicas, no respondieron, enviaron correos electrónicos y se los devuelven, de igual forma se presentó a las oficinas pero no ubican la dirección, solicita que se le investigue el caso (...)"*.

Así, se ha establecido en este procedimiento la existencia de una relación contractual pre-existente a la denuncia, con el objeto de la prestación de servicios educativos –diplomado en modalidad virtual sobre las temáticas *DIABETES Y ORGANOS Y DIANA –AHA-, EMERGENCIAS RENALES E HIDROELECTRÓLITICAS y SINDROMES INFECCIOSOS*. Partiendo de lo anterior, el 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*” (artículo 1309 CC), consignando que éstos son **bilaterales**: “*cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente*” (artículo 1310 CC) y que son **principales**: “*cuando subsiste por sí mismo sin necesidad de otra convención*” (artículo 1313 CC); además, define a las **obligaciones civiles** como: “*aquellas que dan derecho para exigir su cumplimiento*” (artículo 1341 CC).

Así, para en el presente caso se concluye que, siendo un contrato *bilateral*, a la obligación principal del consumidor de pagar el precio total de los servicios, **correspondía la ejecución de la obligación principal de la proveedora consistente en la ejecución satisfactoria los servicios contratados**, ello, conforme a lo establecido 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*”.

En ese orden, únicamente se acreditó el pago del precio por parte del consumidor (fs. 6 y 7), pero la proveedora no acreditó la satisfactoria y correcta prestación diferida de los servicios. Por el contrario, no ofreció ningún medio de prueba idóneo que permitiera eximirla de responsabilidad respecto de los defectos identificados en los servicios entregados, considerando además, que este procedimiento inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, los hechos expresamente manifestados por el consumidor en su denuncia *se presumen ciertos*; por tanto, correspondía a la proveedora denunciada la obligación de comprobar la falsedad de los hechos atribuidos en la denuncia, situación que no ocurrió en el este procedimiento, pues no se presentó prueba de descargo por parte de la denunciada, que permitiese establecer a este Tribunal, la prestación de los servicios educativos de forma satisfactoria, o que si no se prestaron, la proveedora carecía de responsabilidad por el incumplimiento. Ello, puesto que, en virtud del principio de carga dinámica de la prueba y la evidente existencia de asimetría informativa entre consumidor y proveedora, corresponde a esta última como depositaria de toda la información, demostrar el cumplimiento de sus obligaciones.

Adicionalmente, sobre el incumplimiento atribuido a la proveedora denunciada, debido a que los servicios no fueron prestados oportunamente -en virtud de la presunción legal del artículo 112 inciso 2° LPC- que constituía el interés esencial del consumidor en la contratación, puesto que la calidad de los bienes o servicios es un derecho básico de los consumidores al contratar. En ese sentido, “*(...) se ha definido, protección al consumidor, como el ordenamiento jurídico, que regula las relaciones de consumo que surgen del intercambio de bienes y servicios entre productores, proveedores, expendedores, y consumidores, el cual tiene un carácter poliédrico*;

- i. *Un contenido esencial del derecho del consumidor es, la pretensión a obtener, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad y de aptitud para satisfacer sus necesidades,*
- ii. *Su objeto, incorpora pretensiones, intereses y situaciones de orden sustancial (calidad de bienes y servicios; información) (...)*<sup>1</sup>.

En concordancia con el razonamiento previamente esbozado y en virtud de la insuficiente actividad probatoria de la proveedora EDITORIAL OCEANO DE 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 (...) prestar los servicios 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: *«[f]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa»*, disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

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

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que *«[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de*

<sup>1</sup> Los derechos del consumidor desde una perspectiva constitucional y de Derechos Humanos\*

Sergio Felipe Camargo Guevara<sup>1</sup>  
Juan Carlos Villalba Cuéllar\*\*

*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”.*

A partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora EDITORIAL OCEANO DE EL SALVADOR, 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. 56-58). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 numeral 5° de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar a la proveedora según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*; por tanto, deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la infracción, sin obviar que **EDITORIAL OCEANO DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, es una persona jurídica y que esa condición es relevante, pues por mandato legal está especialmente constreñida al cumplimiento de obligaciones específicas para los comerciantes sociales, como las tributarias y las relacionadas a sus estados financieros, lo cual, pone de manifiesto la vinculación existente entre las obligaciones jurídicas de la proveedora y la documentación que le fue requerida pero omitió presentar.

Por lo tanto, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación pro administrado, y únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal considerará a la sociedad **EDITORIAL OCEANO DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, como una *microempresa*, con el objeto de conservar el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

**b. Grado de intencionalidad del infractor.**

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

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso 2° de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: *“Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus*

*negocios propios (...)*”, así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: *“El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa”*, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: *“Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio”*.

En tal sentido, respecto de la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en *“No (...) prestar los servicios en los términos contratados”*, con relación a la obligación descrita en el artículo 24 de la misma ley: *“Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes”*, la denunciada estaba obligada a cumplir con lo establecido en el referido artículo. Al respecto, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, quedó evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, por no haber dado cumplimiento a su obligación contractual, o en todo caso, demostrar fehacientemente la causa que la exime del cumplimiento de la misma.

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

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora EDITORIAL OCÉANO DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. incumplió con las obligaciones contractuales adquiridas. Y es que en este procedimiento no logró acreditarse la existencia de una causa legítima que la eximiera de su responsabilidad de prestar los cursos virtuales, según se comprometió contractualmente.

*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 lo constituye: *“(...) 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 el pago total a cuenta de los servicios contratados de parte del consumidor y de esa manera, cumplió a cabalidad sus obligaciones derivadas del contrato de servicios celebrado, cuya causa era la enseñanza virtual de tres cursos en las materias de *SINDROMES INFECCIOSOS (VERSIÓN 2018)*, *EMERGENCIAS RENALES E HIDROELECTROLITICAS* y *DIABETES Y ORGANOS Y DIANA -AHA-*. No obstante, debido a que tales servicios nunca fueron suministrados, se ocasionó un impacto negativo en el patrimonio del consumidor afectado en el presente procedimiento.

*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>2</sup> en el accionar de la infractora EDITORIAL OCÉANO DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., quien

<sup>2</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*

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 diversos servicios de enseñanza, se encuentra en la obligación de cumplir con todas las obligaciones contractuales adquiridas en virtud de sus actividades económicas desarrolladas. Y en caso contrario, acreditar en debida forma una causa justificante del incumplimiento de lo pactado, situación que no ocurrió en el presente procedimiento.

#### **IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA.**

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, la proveedora EDITORIAL OCEANO DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la misma.

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. Además, se ha considerado que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, por presunción, para efectos de este procedimiento, es la de una microempresa.

Según el 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 Sancionador ha decidido imponer a la proveedora una multa dentro del margen estipulado por ley como consecuencia para la comisión de las infracciones de tal gravedad.

Por otra parte, 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).

Además, se debe tomar en cuenta que el grado de intencionalidad de la conducta cometida fue negligencia (ya que para el caso no se acreditó el dolo en la infracción cometida) y que la afectación total ocasionada al patrimonio del consumidor consiste en la cantidad de \$556.00 dólares, por lo que este Tribunal considera que el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener es el equivalente a la afectación económica ocasionada al consumidor, ya que no es posible sancionar a la proveedora por una suma menor.

Por consiguiente, en aplicación del principio de proporcionalidad y en virtud del tamaño de la empresa, el impacto negativo en el derecho del consumidor, el perjuicio patrimonial ocasionado al mismo, constituido por la suma económica que este haya cancelado a cuenta del precio total del contrato de servicios, y el grado de intencionalidad con el que procedió el infractor —parámetros ampliamente desarrollados en el apartado

VIII. de esta resolución—, este Tribunal impone a la sociedad **EDITORIAL OCEANO DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC; específicamente por la comisión de la conducta consistente en: *“No (...) prestar los servicios en los términos contratados”*, una multa de *dos salario mínimo mensual urbano en la industria con quince días de salario mínimo*, equivalentes a la cantidad de **SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO DÓLARES CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$758.34)**, sanción que representa 1.25 % del margen máximo estipulado por ley, como consecuencia para la comisión de tal infracción—200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

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

El consumidor solicitó en su denuncia que *“(...) Con base a los artículos 4 literal e), 13-D, 43 literal e) y 44 literal k) de la Ley de Protección al Consumidor solicita que se le reintegre el valor de lo pagado de \$ 556.00, ya que no le brindaron el servicio de diplomado en línea que le ofrecieron”* (sic). En virtud de lo anterior, es importante mencionar lo siguiente:

**A.** Concierne 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 del consumidor, la cual consiste en la devolución del dinero pagado por los servicios que no fueron prestados en los términos pactados: "(...) *se le reintegre el valor de lo pagado de \$ 556.00, ya que no le brindaron el servicio de diplomado en línea que le ofrecieron*" (sic).

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora EDITORIAL OCEANO DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., que restablezca la situación alterada, devolviendo al señor \_\_\_\_\_ la cantidad de dinero cancelada por los servicios no prestados en los términos pactados, que asciende a la suma de **QUINIENTOS CINCUENTA Y SEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 556.00)**.

#### 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; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 112 inc. 2º, 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 **EDITORIAL OCEANO DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.** con la cantidad de **SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO DÓLARES CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$758.34)**, equivalentes a *dos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, con quince días de salario mínimo* —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por "*e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados*" conforme al análisis expuesto 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 **EDITORIAL OCEANO DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, devolver al señor \_\_\_\_\_ el dinero cancelado por los servicios no prestados en las condiciones pactadas, que asciende a la cantidad de **QUINIENTOS CINCUENTA Y SEIS DÓLARES DE LOS**

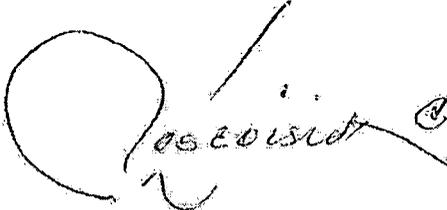
**ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$ 556.00)**, de conformidad a lo expuesto en el romano X de la presente resolución.

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

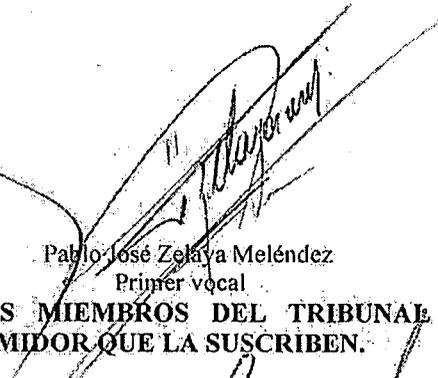
d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del 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.*

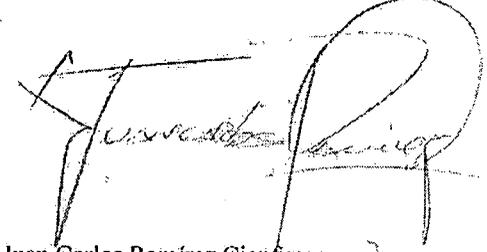
VR/AMC



José Leoisick Castro  
Presidente

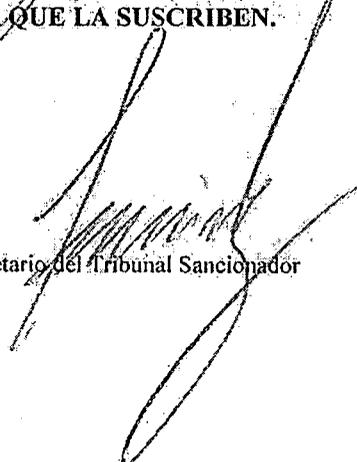


Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador