

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 15/04/2024 Hora: 10:15 Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1152-2023</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	Karla Tatiana Huevo Córdoba (TECHNYFRIO SYSTEM)		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 08/05/2023 la consumidora _____, interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual manifiesta que: <i>"en fecha 18 de abril del año 2023, solicitó al proveedor el servicio de instalación de compresor, mantenimiento completo, instalación de condensador nuevo, he instalación de cabina nueva, los cuales iban a ser instalados a un vehículo marca Honda Pilot P- _____, sin embargo, al recibir el vehículo se percatan que este había sufrido daños, se le había roto el parabrisas delantero y tenía abolladuras en el capo, situación con la que la parte consumidora no se encuentra de acuerdo, pese a que la parte proveedora realizó el cambio del parabrisas este no es el original del vehículo y no posee ciertas características que posee el parabrisas original, por ejemplo no posee el sensor de lluvias y la parte proveedora le informa que ellos no se harían responsables en la reparación de los daños causados al bien (sic)"</i>.</p> <p>En fecha 16/05/2023, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia —fs. 21 al 23—. Posteriormente, en fecha 26/05/2023 —fs. 26—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 29/05/2023 (fs. 34) de la audiencia de conciliación programada para el día 02/06/2023. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 42), se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la proveedora, fijando como nueva fecha de realización de la audiencia, el día 12/06/2023. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 48), se hizo constar que la misma fue suspendida debido a segunda incomparecencia de la proveedora sin causa justificada.</p> <p>En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2° de la LPC, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por la consumidora en su denuncia y se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal en fecha 16/06/2023. Posteriormente se inició el presente</p>			

procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las diez horas con cuarenta minutos del día 08/09/2023 (fs. 51 y 52).

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó que se le realice el cambio del parabrisas a su original, de igual manera el cambio del capo del vehículo, el cual asciende a la cantidad de \$4,845.12 dólares. Con base a los artículos 24, 43 letra e) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, relacionado con los artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

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

#### *Infracción atribuida.*

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 51 y 52—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de 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*. en relación al artículo 24 de la misma ley.

Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), se tiene que, 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) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *“No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”* (resaltado es nuestro). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con el artículo 24 de la ley en mención: *“Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes”* (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, proporcionó de forma clara *los términos de la contratación*, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el servicio, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento* (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora en la prestación de los servicios, según los términos contratados por el consumidor, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

1. 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, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

2. En fecha 05/10/2023, se recibió escrito (fs. 55) firmado por el licenciado [redacted] en calidad de apoderado general administrativo de la proveedora Karla Tatiana Huevo Córdoba, mediante el cual agrega la documentación de fs. 57-59 y contestó la audiencia conferida en sentido negativo de la resolución de fs. 51-52, manifestando su deseo de resolver el incidente, cubriendo el costo del parabrisas a su original y su instalación según hoja de ajuste de daños por siniestro, extendida por el grupo Q.

3. Mediante resolución de las trece horas con un minuto del día 10/01/2024 (fs. 60) se corrió traslado a la consumidora para que se pronunciara sobre la propuesta realizada por el apoderado de la proveedora y se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, que fue notificada a la proveedora, en fecha 10/01/2024 (fs. 62).

4. En ese orden, se recibió escrito de fecha 25/01/2024 —folios 64—, firmado por el licenciado [redacted] apoderado general administrativo y mercantil de la consumidora [redacted], mediante el cual manifiesta que no tiene objeción a la propuesta de conciliación expuesta por el apoderado de la proveedora Karla Tatiana Huevo Córdoba, en el sentido de cubrir el costo del parabrisas original y su instalación.

5. Por medio de resolución de las trece horas con siete minutos del día 07/02/2024 (fs. 66-67) se corrió traslado al proveedor para que en el plazo de 4 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, presente ante esta sede, la entrega del cheque emitido a favor de la consumidora por la cantidad de \$1,562.73 dólares en concepto de devolución total del valor del reemplazo del parabrisas para el vehículo objeto de controversia, que fue notificada a la proveedora, en fecha 15/02/2024 (fs. 69).

6. Seguidamente, se recibió escrito en fecha 21/02/2024 (fs. 70-72), el referido apoderado de la proveedora Karla Tatiana Huevo Córdoba, solicita un plan de pago por medio de seis cuotas mensuales de \$260.45 dólares para cancelar en su totalidad la cantidad de \$1,562.73 dólares.

7. En relación a lo anterior, según resolución de las diez horas con cuarenta minutos del día 01/03/2024 (fs. 72-73) se rechazó el ofrecimiento del apoderado de la proveedora y se corrió traslado por segunda ocasión para que en un plazo no mayor a 4 días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la notificación de la resolución, acredite ante esta sede, el pago a la consumidora [redacted] por la cantidad de \$1,562.73 dólares en concepto de devolución total del

valor del reemplazo del objeto de controversias, caso contrario se le dará continuidad al procedimiento administrativo sancionatorio pronunciándose la resolución final correspondiente, que fue notificada a la proveedora, en fecha 13/03/2024 (fs. 75).

8. Finalmente, en fecha 19/03/2024 se recibió escrito (fs. 76-77), el referido apoderado de la proveedora, solicitó que la consumidora proporcione un número de cuenta para realizar la transferencia correspondiente, por el monto total de \$1,562.73 dólares, asimismo solicita a la consumidora factura o recibo que haga constar que cancelo el costo de la compra del parabrisas original para hacer efectiva la transferencia.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. 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).

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.

2. 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 segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, 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.

3. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

a) Fotocopia de comprobante de crédito fiscal No. \_\_\_\_\_ por el valor de \$395.00 en concepto de servicio de instalación de condensador y filtro de cabina nuevo con mantenimiento completo, a favor de la consumidora \_\_\_\_\_, otorgado por la proveedora Karla Tatiana Huevo Cordova, de fecha 18/04/2023 (fs. 7).

b) Fotocopia de cotización de parabrisas Pilot 2016 de vehículo Honda P- \_\_\_\_\_ por la cantidad de \$1,562.73 dólares, emitido por GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. de C.V. (fs. 65).



## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por la consumidora [REDACTED], es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”; en consecuencia, de la documentación que obra en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que:

1. La consumidora [REDACTED], realizó el pago por la cantidad de \$395.00 dólares a la proveedora Karla Tatiana Huevo Córdoba por la contratación del servicio de mantenimiento completo, conforme a lo consignado en el documento de folios 7, monto que fue pagado en fecha 18/04/2023.
2. El servicio de mantenimiento pactado, incluía la instalación de compresor, condensador y filtro de cabina nuevo al vehículo marca Honda Pilot P- [REDACTED] según consta en comprobante de crédito fiscal, de folio 7.

La consumidora expuso que la proveedora si le entrego el vehículo, sin embargo, señala que, este había sufrido daños, se le había roto el parabrisas delantero y tenía abolladuras en el capo, situación con la que no se encuentra de acuerdo, menciona que a pesar de que la proveedora realizo el cambio del parabrisas, este no es el original del vehículo y no posee ciertas características que tiene el original. Ante ello, la consumidora solicitó se le realice el cambio del parabrisas a su original o la devolución del monto del costo del mismo.

Ahora bien, del dicho de ambos intervinientes –la consumidora en su denuncia (fs. 1), y la proveedora por medio de su apoderado (fs. 55)–, se observa que coinciden respecto que, al momento en el que se estaba realizando el servicio de mantenimiento al vehículo marca Honda Pilot, se dio el percance donde se quebró el parabrisas delantero, razón por la cual la proveedora lo cambio sin avisar a la consumidora, ya que se manejó el problema de forma interna. Todo ello, este Tribunal lo tiene por acreditado, conforme a lo dispuesto en el artículo 314 numeral 1º del CPCM: “*No requieren ser probados: 1º Los hechos admitidos o estipulados por las partes*”.

Asimismo con el comprobante de crédito fiscal que consta agregado al presente expediente administrativo (fs. 7) y en concordancia con lo dispuesto en los art. 1416 y 1417 del Código Civil, que determina que lo pactado por las partes, es obligatorio para los contratantes, que además los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella, y de los hechos manifestados por la consumidora, así

como de la documentación anexa al expediente, se ha acreditado que al momento en que se interpuso la denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, la proveedora no había realizado el cambio del parabrisas a su original o en su defecto la devolución del valor del mismo.

De igual forma, se debe mencionar que el apoderado de la proveedora ofreció a la consumidora llegar a un acuerdo conciliatorio cancelando el monto total de \$1,562.73 dólares según cotización (fs. 65), emitida por GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. de C.V., en el sentido de cubrir el costo del parabrisas original y su instalación, sin embargo, a pesar de haber tenido en dos ocasiones la oportunidad para hacerlo, la proveedora no acreditó dicho cumplimiento.

**B.** Finalmente, dado que el presente procedimiento se inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, los hechos expresamente manifestados por la consumidora en su denuncia *se presumen ciertos*; por tanto, le correspondía a la proveedora denunciada comprobar que efectivamente prestó los servicios en los términos contratados por la consumidora, o en su defecto, comprobar que dichos servicios no fueron prestados en los términos contratados a la consumidora, por causas ajenas a su voluntad y que la eximieran de responsabilidad frente a los hechos denunciados. No obstante, la proveedora Karla Tatiana Huevo Córdova, no presentó ningún tipo de prueba que reuniera dichas características, a pesar de que se le brindó la oportunidad de aportar los elementos de prueba que justificaran que tenía una causa válida que la eximía de la obligación contractual adquirida, y desvirtuar así la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, dada la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC y la insuficiente actividad probatoria de la proveedora Karla Tatiana Huevo Córdova, este Tribunal considera que existe responsabilidad de la proveedora por el cometimiento de la infracción que se le imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “*no (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

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

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y un 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 de la consumidora, 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, 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 Karla Tatiana Huezco Córdova 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. 51 al 52).

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.

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 la denunciada es una persona natural. Por tanto, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, este Tribunal realizará una interpretación pro administrado, y únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, procederá a considerar a la proveedora como una *comerciante informal*, guardando 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 segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y 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 cuanto a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en "*e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*" la denunciada estaba obligado a cumplir con lo establecido en el referido artículo. 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 prestado los servicios en los términos contratados adquiridos por 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 comisión de la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora Karla Tatiana Huevo Córdoba, no cumplió con las obligaciones contractuales adquiridas. Y es que, tal como se ha advertido, la proveedora no prestó los servicios adquiridos por la consumidora en los términos acordados, pues consta que le entregó el vehículo con daños en el parabrisas delantero ocasionados al momento de realizarle el servicio de mantenimiento.

***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*”. En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a “***No (...) prestar los servicios en los términos contratados*** —artículo 43 letra e) de la LPC— provocó, en principio, un impacto negativo en el derecho económico de la consumidora, puesto que erogó cierta cantidad de dinero por la contratación de un servicio, que no le fue prestado en la forma, tiempo y calidad pactada.

***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>1</sup> en la infractora Karla Tatiana Huevo Córdoba, 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 actividades de reparación, mantenimiento y repuestos de aire acondicionado y todo lo relacionado al sistema de A/C, se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de las actividades desarrolladas; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que

<sup>1</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.

justifica la modificación de las obligaciones contractuales, situación que no ha ocurrido 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 Karla Tatiana Huevo Córdoba, cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º 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. Para tal efecto, respecto al tamaño de empresa, se ha considerado a la proveedora como un *comerciante informal* según lo relacionado en la letra a. del romano anterior.

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).

En ese orden, en el presente caso, 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 por todo lo anterior, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, además de cumplir con el propósito de la finalidad perseguida por el legislador con la misma.

Por consiguiente, en aplicación del principio de proporcionalidad y en virtud del tamaño de la empresa, el impacto negativo en el derecho de los consumidores, el perjuicio patrimonial ocasionado a la misma, y el grado de intencionalidad con el que procedió la infractora —parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII de la presente resolución—, este Tribunal impone a **Karla Tatiana Huevo Córdoba**, por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, una multa de *cinco salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, equivalentes a la cantidad de **MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$1,825.00) equivalentes a cinco meses de salarios mínimos mensuales urbanos en la industria**, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 2.5% 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

1. La consumidora solicitó se le realice el cambio de parabrisas a su original o la devolución del precio total del mismo.

2. En virtud de lo anterior, 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 —SC—, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria*”.

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

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo, 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. Por consiguiente, conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, por lo que es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en: *la devolución del monto total del precio del parabrisas del vehículo.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, y documento agregado a folios 65, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora Karla Tatiana Huevo Córdova realice la devolución del monto total del precio del parabrisas a la consumidora* [REDACTED], por la cantidad de **MIL QUINIENTOS SESENTA Y DOS DÓLARES CON SETENTA Y TRES CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,562.73)** por no haber prestado el servicio en los términos contratados.

#### 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; 4 letra b), 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 **Karla Tatiana Huevo Córdova** con la cantidad de **MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$1,825.00) equivalentes a cinco meses de salarios mínimos mensuales urbanos en la industria**, — D.E. N°10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N°129 Tomo N° 432— 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*”, de conformidad al análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

b) *Ordénese* a la proveedora **Karla Tatiana Huevo Córdova** lo siguiente: *la devolución del dinero a la consumidora por un monto de MIL QUINIENTOS SESENTA Y DOS DÓLARES CON SETENTA Y TRES CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,562.73), en concepto del monto total del parabrisas dañado al momento de realizarle el servicio de mantenimiento al vehículo Honda Pilot, cantidad que podrá ser abonada a la cuenta corriente de Banco Agrícola No.* [REDACTED] *a nombre de la proveedora.*

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.**

c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la consumidora  
., 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.

*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.**

Secretario del Tribunal Sancionador