

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 10/04/2024 Hora: 13:01 Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 370-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	DIGICEL, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 06/01/2021 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso que: <i>"el 05/08/2020 renovó contrato y le entregaron equipo Galaxy A31, financiado, costo que le viene cobrado en factura todos los meses. El equipo comenzó a fallar aproximadamente el 25 de agosto 2020, no cargaba totalmente, sino hasta el 35%, posteriormente dejó de funcionar el táctil, casi a principios de octubre, inicialmente en agosto únicamente hizo el reclamo a la persona que le atendió, le envió fotos, nunca le indicó que más hacer, cuando consumidor le solicito llegar, le dijo que tenía que esperar y que le confirmaría cita. Consumidor dice en octubre al no recibir respuesta y tampoco le resolvieron, se presentó a agencia Multiplaza, le recibieron equipo y le enviaron a taller, reclamo No. 256001, la respuesta del proveedor fue que el teléfono presentaba humedad. A pesar de que no había tenido mal uso, accedió al pago por que necesita el equipo, dice le enviaron fotos, pero donde se establecía que no cargaba, falla que presentaba desde el inicio. El 10/11/2020 pagó por reparación USD \$77.92 dólares. En horas de la tarde de ese mismo día, verificaron que el teléfono no reconoce el chip, le cambiaron el chip, tampoco funcionó. El 28/11/2020 recogió el teléfono supuestamente reparado, lo probaron, el problema persistía en que no reconocía el chip, le dijeron que lo enviarían nuevamente al taller. A la fecha no tiene notificación del equipo"</i>.</p> <p>En fecha 18/01/2021, 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. 12-24—. Posteriormente, en fecha 08/03/2021 —fs. 26—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 11/03/2021 (fs. 28) de la audiencia de conciliación programada para el día 16/03/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 37), se hizo constar que la misma fue suspendida por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 29/04/2021. Posteriormente se inició el presente procedimiento</p>			

Handwritten marks and signatures at the bottom left of the page.

administrativo sancionatorio mediante resolución de las doce horas con nueve minutos del día 22/11/2023 (fs. 40-42).

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La pretensión del consumidor radica en: *“que le entreguen su equipo totalmente reparado, y se le devuelva el dinero pagado por la reparación, en razón de que el problema era que el dispositivo no reconoce señal, en caso de no ser posible la reparación del equipo pide que se le entregue otro nuevo de iguales o similares características y costo, además pide que se le devuelva lo pagado por reparación USD \$77.92 dólares. Sobre la base de los artículos 18 literal c), 33, 34, 43 literal c), 44 literal e) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos”*.

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

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 40-42—, se le imputó a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes (...) en los términos contratados”*.

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 propio).

La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con los derechos básicos e irrenunciables que la LPC dispone para todos los consumidores, específicamente el que se establece en el artículo 4 letra e) de la ley en mención: *“Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”* (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de bienes y servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación y que se le realizó una entrega efectiva del objeto de la misma.

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

### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada, pues en resolución de fs. 40-42

se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para incorporar por escrito sus argumentos de defensa y que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara convenientes, la cual le fue notificada a la sociedad denunciada en fecha 27/11/2023 (fs. 44).

Por otra parte, en virtud del auto de apertura a pruebas, se le concedió a los intervinientes el plazo de ocho días hábiles para incorporar por escrito sus argumentos de defensa y que presentaran o propusieran la práctica de pruebas que estimaran convenientes, mediante el acta de fs. 46, se consignó que se realizó notificación del auto que antecede (fs. 45) y habiendo transcurrido el plazo legal para que persona alguna acudiera a este Tribunal a darse por notificado de la misma en representación de la referida sociedad, se tiene por efectuada la notificación respectiva, de conformidad a los artículos 98 número 6 de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA— y 177 del Código Procesal Civil y Mercantil —en lo sucesivo CPCM—.

Habiéndose seguido el procedimiento consignado en el artículo 145 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora DIGICEL, S.A. de C.V., pues en resoluciones de fs. 40-42 y 45 se le concedió el plazo de diez y ocho días hábiles, respectivamente, contados a partir del siguiente al de la notificación de dichas resoluciones, para que presentara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente; sin embargo, la referida proveedora no hizo uso de su derecho de defensa ni presentó prueba alguna a su favor.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: ***“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*** (resaltados son propios).

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 Código Procesal Civil y Mercantil 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***” (resaltados son propios).

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

2. En el presente procedimiento administrativo sancionatorio, se incorporó prueba documental de las partes intervinientes, de las cuales serán valoradas únicamente las pertinentes, consistentes en:

- A. Fotocopia de factura de cuenta No. [REDACTED] emitida por la proveedora DIGICEL, S.A. de C.V., de fecha 01/12/2020, por medio del cual se establece que el consumidor [REDACTED] cancelaba un total de \$68.80 dólares mensuales en concepto de cargo básico de plan de servicios de telecomunicaciones y cargos por terminal financiado (fs. 7).
- B. Fotocopia de *orden de reparación de taller No. 256001* de fecha 17/10/2020, emitida por la proveedora DIGICEL, S.A. de C.V., en donde se detalla la descripción y el tipo de falla por el cual se está dejando el terminal en el taller (fs. 9). De igual manera se establecen las observaciones del teléfono recibido.
- C. Fotocopia de *orden de reparación de taller No. 256437* de fecha 10/11/2020, emitida por la proveedora DIGICEL, S.A. de C.V., en donde se detalla la descripción y el tipo de falla por el cual se está dejando el terminal en el taller (fs. 10). De igual manera se establecen las observaciones del teléfono recibido.
- D. Fotocopia de *orden de reparación de taller No. 256807* de fecha 28/11/2020, emitida por la proveedora DIGICEL, S.A. de C.V., en donde se detalla la descripción y el tipo de falla por el cual se está dejando el terminal en el taller (fs. 11). De igual manera se establecen las observaciones del teléfono recibido.
- E. Impresión de captura de pantalla de correo electrónico, emitido por la proveedora al CSC, por medio del cual la proveedora presenta un resumen sobre las veces que el teléfono celular del cliente

ha ingresado al taller, siendo un total de 3 ocasiones, estableciendo las causales del porque la garantía y el cambio del teléfono no es aplicable. (fs. 16).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: "**No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados**"; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) La **relación de consumo** existente entre el consumidor y la proveedora DIGICEL, S.A. de C.V., por medio de la fotocopia de la factura de fecha 01/12/2020, a nombre del señor

que se encuentra a folio 7 del expediente administrativo, en la que consta que el consumidor cancelaba un monto de \$68.80 dólares mensuales en concepto de cargo básico de plan de servicios de telecomunicaciones y cargos por terminal financiado, documento que de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituye como medios de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma.

2) Las ordenes de reparación de taller números 256001, 256437 y 256807 de fechas 17/10/2020, 10/11/2020 y 28/11/202, emitidas por el taller de la proveedora DIGICEL, S.A. de C.V., por medio de estas consta que el teléfono celular fue ingresado al taller en 3 ocasiones. Destacando lo siguiente:

- En el primer ingreso de fecha 17/10/2020 (fs. 9), las descripciones de las fallas eran la toma de carga, toma de señal, el táctil y sonido, señalando en la verificación física del equipo que no presentaba golpes y no existía humedad en el mismo.
- En el segundo ingreso de fecha 10/11/2020 (fs. 10), las descripciones de las fallas eran la toma de señal del teléfono celular, donde se establece que el chip si funcionaba en otros dispositivos, de igual forma en la verificación física del equipo se establece que no presentaba golpes y no existía humedad en el mismo.
- En el tercer ingreso de fecha 28/11/2020 (fs. 11), las descripciones de las fallas son reiteradas, pues la toma de señal sigue sin funcionar adecuadamente, además se encontró un chip movistar que lo traía desde taller, se retira y se coloco otros chips de la proveedora y ninguno funciona, en la verificación física del equipo se establece que no presentaba golpes y no existía humedad en el mismo.

B. En virtud de lo anterior, para este Tribunal resulta importante destacar que se advierte del hecho denunciado por el consumidor y de la prueba incorporada al presente expediente, que adquirió un teléfono celular Marca Samsung Modelo Galaxy A31 nuevo, y que en los primeros dos meses de uso presentó fallas que no son normales que un teléfono celular nuevo presente, es decir que no consistían en el desgaste propio del uso del bien—, sino que era necesario realizarle un trabajo no congruente con el tiempo de uso que tenía el teléfono celular, entre otras múltiples reparaciones en un espacio menor a 4 meses a partir de la compra;

es decir que el bien adquirido *no presentaba las condiciones mínimas de uso esperado para un teléfono celular nuevo* –que apenas dos meses desde la compra fuera necesario llevarla al taller de la proveedora–.

Al respecto, es preciso realizar un análisis del incumplimiento por falta de conformidad, para ello Fabián González Cazorla, sostiene que el objetivo es reconstruir el concepto de incumplimiento del proveedor por la entrega de productos con vicios al consumidor, y para lograr ese objetivo se propone que es necesario recurrir al concepto de *falta de conformidad* como una forma de categorizar el incumplimiento contractual, especialmente cuando la obligación del primero se refiere a la entrega de bienes materiales al segundo<sup>1</sup>.

Hasta ahora existe un breve desarrollo de la noción de incumplimiento para contextualizar la moderna forma de entender el derecho de contratos. Como se puede advertir, existe una visión mucho más realista y actualizada de la relación contractual, lo que ha devenido en una serie de cuestionamientos al modelo tradicional pero también en la implementación de nuevos conceptos como la *falta de conformidad*, aplicable especialmente a los contratos que engendran la obligación de entrega de una cosa, siendo su mayor exponente la compraventa.

En palabras de Juárez Torrejón *“la idea de conformidad de la cosa al contrato, en el marco de la compraventa, ha supuesto una revisión de la obligación del vendedor como obligación de resultado: ya no se trata sólo de que sobre el vendedor pese la obligación legal del saneamiento, que se traduce en el reconocimiento al comprador de las acciones redhibitoria y estimatoria, sino de la satisfacción efectiva del consumidor, a través de un doble sistema: 1) La configuración legal de los límites de la “satisfacción” negocial del consumidor a través de la enumeración de unos criterios de conformidad. 2) El reconocimiento de un sistema de remedios de satisfacción in natura. Ello ha supuesto para unos Ordenamientos el reconocimiento ex novo de la satisfacción in natura del comprador, y para otros el ensanchamiento de esta posibilidad que sólo se reconocía de manera excepcional”*<sup>2</sup>. Por su parte Vaquer señala que *“[l]a falta de conformidad en la compraventa es un concepto unitario que pretende describir cualquier desviación de los bienes respecto de las expectativas del comprador en el contrato de compraventa (...) la conformidad no es más que la correspondencia de la cosa entregada con el diseño que las partes realizaron en la prestación”*<sup>3</sup>. La profesora Barrientos se refiere a la noción de falta de conformidad, señalando que *“[l]a conformidad (o falta de conformidad) es un concepto anglosajón introducido en los sistemas continentales a partir de una unificación del derecho de contratos y obligaciones europea. Implica congruencia entre la cosa entregada y las pretensiones del comprador. Si se vincula a la idea del objeto, conformidad implica, por tanto, correspondencia de la cosa entregada con el modelo que exige el contrato. En general, **conformidad significa que la cosa entregada por el vendedor***

<sup>1</sup> GONZÁLEZ CAZORLA (2019) n° 2.

<sup>2</sup> JUÁREZ (2015) 83-84.

<sup>3</sup> VAQUER (2011) 11.

***ha de adecuarse a las exigencias cualitativas y cuantitativas que el contrato le impone, las características pactadas y lo efectivamente entregado al consumidor***<sup>4</sup> (resaltado es propio).

Ahora bien, lo importante es identificar cuándo una cosa entregada, ya sea en una venta civil, pero especialmente en una de consumo, es conforme al contrato. En ese sentido, existen diversos instrumentos en el derecho comparado, que nos exponen algunos criterios de conformidad de la cosa que se adquiere, para ello este Tribunal trae a análisis lo dispuesto en la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 25/05/1999 en la que en su artículo 2.2 señala que: “*Se presumirá que los bienes de consumo son conformes al contrato si:*

*a) se ajustan a la descripción realizada por el vendedor y poseen las cualidades del bien que el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo; b) son aptos para el uso especial requerido por el consumidor que éste haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de la celebración del contrato y éste haya admitido que el bien es apto para dicho uso; c) son aptos para los usos a que ordinariamente se destinen bienes del mismo tipo; d) presentan la calidad y prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor puede fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre características concretas de los bienes hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o el etiquetado”* (el resaltado es propio).

C. Al cotejar los hechos acreditados en la letra A. de este mismo apartado, conforme a la prueba documental que consta en el presente expediente, con el análisis de la conformidad de los bienes desarrollado por este órgano en el literal que precede, se concluye por parte de este Tribunal que, la proveedora denunciada entregó al consumidor, un bien que no cumplía con las condiciones propias esperadas de un teléfono celular nuevo, es decir que de dos meses de comprado el teléfono celular, tuviera que llevarla al taller de la proveedora —por diversas fallas—, que imposibilitaban el uso normal esperado para el bien de esa naturaleza —toma de carga, toma de señal, funcionamiento de cámara y auricular, sonido y táctil—, y más aún, que las razones a las que la proveedora pretende atribuir y evadir su responsabilidad sobre la funcionalidad del teléfono celular —que se detectó daño por humedad y por ende la garantía o el cambio de teléfono no le era aplicable (fs. 16)—, no son congruentes y no han sido acreditadas fehacientemente de su parte con un diagnóstico técnico y quedan en meros dichos.

Al respecto, debe señalarse que tradicionalmente, las reglas de la carga de la prueba se consideraban estáticas, sin percatarse de las circunstancias particulares de cada caso concreto.

Según el autor Juan Carlos Díaz Restrepo, la carga dinámica de la prueba es considerada como “*una regla de juicio en materia probatoria, que consiste en asignar el gravamen de probar a la parte que se encuentre en mejores condiciones para hacerlo*”.

---

<sup>4</sup> BARRIENTOS (2016) 125.

Según el autor citado anteriormente, están en mejor posición para probar: i) en virtud de su cercanía con el material probatorio; ii) por tener en su poder el objeto de prueba; iii) por circunstancias técnicas especiales; iv) por haber intervenido directamente en los hechos que dieron lugar al litigio; v) por el estado de indefensión o de incapacidad en la cual se encuentre la contraparte; entre otras circunstancias similares.

Por tanto, se destacan las siguientes características de las cargas probatorias dinámicas: a) Configuran una especie dentro del género desplazamiento de las cargas probatorias. b) Reconocen la vigencia de las normas generales clásicas sobre distribución del *onus probandi* como “principio general” y corresponde acudir a ellas de manera excepcional frente a la situación en que la aplicación de aquellas normas legales (típicas o rígidas) sobre la distribución de la carga de la prueba, arroja consecuencias manifiestamente disvaliosas. c) En el caso excepcional en que se estime su aplicación, importan un desplazamiento del *onus probandi* conforme a las especiales circunstancias del caso. d) El elenco de las mismas es amplio y variado, siendo la más difundida y usada aquella consistente en hacer recaer el *onus probandi* sobre la parte que está en mejores condiciones profesionales, técnicas o fácticas para producir la prueba respectiva. e) Modernamente, justifican la adjudicación dinámica aludida, la mayor facilidad probatoria y la disponibilidad de los medios probatorios en que se encuentre la parte a la que originariamente no le correspondía la carga subjetiva de la prueba. f) Esta teoría ha encontrado aplicación en diversas ramas del derecho.

Desde el año dos mil nueve, la Sala de lo Constitucional en la resolución de un proceso de amparo, respecto al supuesto de “la carga de la prueba le corresponde al actor” sostuvo que tal afirmación no puede, en absoluto, aplicarse de forma igual en todos los procesos constitucionales, es decir, prescindiendo de la naturaleza del acto u omisión reclamada [...] se invierte la carga de la prueba cuando la actuación impugnada se trata no de una acción sino de una omisión”.

Y así como se ha estipulado doctrinariamente, de igual manera la Sala refirió que “las reglas de la carga de la prueba sirven al juzgador para que en el momento de pronunciar sentencia y ante una afirmación de hecho no comprobada, decida cuál de las partes del proceso ha de sufrir las consecuencias de la falta de prueba”.

Las cargas probatorias dinámicas, con independencia de cómo se les titule: -cargas probatorias dinámicas, principio de solidaridad probatoria, principio de facilidad de la prueba o principio de colaboración probatoria- suponen un complemento a las reglas de distribución de la carga de la prueba que atienden a la clase de hechos que se afirman como existentes.

Estas reglas complementarias vendrían a sostener que la carga de la prueba debe desplazarse hacia aquella posición procesal que se encuentra en mejores condiciones profesionales, técnicas o fácticas, para producir la prueba respectiva.

En determinados casos es necesario invertir la carga de la prueba, a fin de mitigar el rigor que supondría aplicar a ultranza las reglas de las cargas probatorias tradicionales.



Al respecto, la Sala de lo Contencioso Administrativo en sentencia de fecha 13/12/2019 de Ref. 95-2015 se pronunció en el sentido de acotar que *“corresponde a la Administración, en un procedimiento sancionador, la carga de acreditar los hechos constitutivos de la infracción y responsabilidad del presunto infractor, no pudiendo imponer sanción alguna si no existe una actividad probatoria de cargo que destruya la presunción de inocencia del imputado”*.

*“No obstante, no se debe entender vulnerado dicho principio (carga de la prueba) cuando se traslada la verificación de los hechos al administrado en razón del ejercicio de su derecho de defensa, pudiendo aportar la prueba de descargo con la que refute y desvirtúe los argumentos planteados por la Administración, garantizándose, con ello, su actividad probatoria en el desarrollo de una investigación”*.

En ese sentido, de lo anteriormente relacionado se advierte, que, en el presente caso, la proveedora se encontraba en mejores condiciones profesionales, técnicas y fácticas para producir la prueba respectiva que acreditara la prestación de los servicios en los términos contratados, en virtud de la mayor facilidad probatoria y la disponibilidad de los medios probatorios con los que cuenta por su cercanía con éstos.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara las óptimas condiciones en las que fue entregado el teléfono celular de la marca *Samsung Modelo A31* adquirido por el consumidor (fs. 7) —puesto que es importante valorar que por ser un teléfono celular nuevo, se esperaba que funcionara óptimamente conforme a sus características y presentara los beneficios propios y de uso básico de un objeto de su naturaleza, es decir, de realizar llamadas de voz, enviar y recibir mensajes de texto, entre otros, estableciendo que su funcionamiento no fue el esperado.

En conclusión, el teléfono celular vendido por la proveedora DIGICEL, S.A. DE C.V., presentó fallas en su funcionamiento, según se acreditó con la documentación incorporada al expediente administrativo, al haber fallado dentro de los dos meses a su respectiva compra, lo que denotó un incumplimiento de la proveedora al entregar a la consumidora un bien que no presentaba la calidad y prestaciones habituales de su tipo, que el consumidor podía fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien —teléfono celular nuevo—, configurando así la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *“no entregar los bienes (...) en los términos contratados”*, siendo procedente *sancionar* a la proveedora DIGICEL, S.A. DE C.V., conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por la denuncia interpuesta por el consumidor

**D.** Ahora bien, acreditado el ilícito administrativo por parte de la proveedora, es preciso analizar el principio de culpabilidad, que 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 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.

En concordancia con lo anterior y para el presente caso en específico, el grado de intencionalidad, se concluye que la proveedora DIGICEL, S.A. DE C.V., actuó con *negligencia grave*, debido a que no consta en el expediente que entregara un bien en condiciones de calidad esperada para los bienes de la naturaleza que distribuye para uso de los consumidores; y a pesar de ello tampoco realizó ninguna acción que

garantizara la efectiva entrega del bien en óptimas condiciones al consumidor, en transgresión a las disposiciones de la LPC ya citadas, y además ocasionándoles así un menoscabo económico al denunciante.

### 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 DIGICEL, 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. 40 al 42).

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 proveedora es una persona jurídica y que esa condición es relevante, pues por mandato legal está constreñida especialmente al cumplimiento de obligaciones

tributarias y de algunas otras específicas para los comerciantes sociales, como la relacionada al depósito de sus estados financieros en el Registro de Comercio. Lo anterior, pone de manifiesto la vinculación existente entre las obligaciones legales de la proveedora y la documentación que fue requerida pero no presentó.

Por tanto, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, se consultó el listado de contribuyentes publicado por la Dirección de Impuestos internos del Ministerio de Hacienda actualizada al 08/06/2021, mediante el cual la proveedora se encuentra clasificada como una *gran contribuyente*.

***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 obligada 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 entregado el bien en óptimas condiciones de calidad, en cumplimiento a su obligación contractual y la buena fe que debe regir los contratos.

***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 DIGICEL, S.A. DE C.V., no cumplió con la obligación contractual adquirida y esperada de un diligente comerciante a gran escala como lo es. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento se acreditó que existiese una causa que la exima de su responsabilidad de entregar los bienes en la forma y calidad en la que se esperaba que funcionaran, habida cuenta de la naturaleza de los mismos.

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

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de Ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de

dosimetría punitiva es: “(...) *El beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*”. Conforme a ello, en el presente procedimiento se logró evidenciar que la proveedora denunciada, efectivamente vendió bienes específicamente un teléfono celular de la marca *Samsung modelo A31*, que son ofrecidos como nuevos, pero que cuando los consumidores hacen uso de estos resultan con fallas que no se ha comprobado que sean a consecuencia del mal uso, pues falló dentro de los primeros dos meses a la compra; en ese sentido, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio del consumidor, puesto que no se cumplió con la finalidad esperada para los bienes en mención, y ésta se vio afectada en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero, por un bien que no funcionó y le representó gastos adicionales y la devolución del mismo no se hizo efectiva en los términos legales. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en la venta del teléfono celular, ya que se esperaba que fuera conforme a las características propias de un teléfono nuevo, lo que tuvo como consecuencia la inconformidad del consumidor, quien solicitó otro nuevo de iguales o similares características, pero la proveedora denunciada nunca acató la pretensión del consumidor.

***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>5</sup> en la infractora DIGICEL, 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 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 teléfonos celulares, se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de la actividad desarrollada; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifique el incumplimiento de lo pactado, situación que no ha ocurrido así en el presente procedimiento.

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

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, la proveedora DIGICEL, 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, se 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. 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

<sup>5</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.

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 la proveedora es una *Persona Jurídica* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento es la de una *gran empresa*, 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 económica total ocasionada al patrimonio del consumidor fue por la cantidad total de \$540.00 dólares.

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó al consumidor por la conducta cometida (\$540.00 dólares respectivamente), 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 al presunto daño ocasionado al consumidor y el valor de lo contratado.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. Así, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta idónea, necesaria y proporcional para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos — efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Por consiguiente, y en virtud del impacto en el derecho de los consumidores, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al consumidor y el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora, este Tribunal impone a la proveedora **DIGICEL, S.A DE C.V.**, por la comisión de la infracción estipulada en el art. 43 letra e) de la LPC, por: *No entregar los bienes(...) en los términos contratados*, en relación con el artículo 4 letra e) de la misma ley, una multa de **CUATRO MIL QUINIENTOS SESENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,562.55)**, equivalentes a quince meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e), en relación al artículo 4 letra e), ambos de la LPC, consistente en no entregar los bienes en los términos contratados, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el **7.5%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción —doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria—, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad

que comportan los hechos denunciados según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas, para la comisión de la infracción respecto de la consumidora afectada.

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

El consumidor solicitó en su denuncia *que en caso de no ser posible la reparación del equipo pide que se le entregue otro nuevo de iguales o similares características*, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

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

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

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

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

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

**C.** Conforme al artículo 4 letra e) de la LPC, la titularidad del derecho a adquirir bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente, le corresponde al consumidor, como un

derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de los consumidores, la cual consiste en: *que se le entregue otro teléfono celular nuevo de iguales o similares características o la devolución de lo cancelado.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora **DIGICEL, S.A. DE C.V.**, *que le entregue otro teléfono celular nuevo de iguales o similares características o la devolución de lo cancelado por el consumidor señor*

*en concepto del monto pagado por un teléfono celular, pero que la proveedora no entregó en las condiciones óptimas esperadas respecto de un teléfono nuevo, conforme a la documentación de fs. 7- 11.*

#### 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 **DIGICEL, S.A. DE C.V.**, con la cantidad de **CUATRO MIL QUINIENTOS SESENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,562.55)**, *equivalentes a quince meses de salario mínimo mensual urbano en la industria* —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017—, en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: **“No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”**, respecto de los hechos denunciados por el señor *de conformidad al análisis expuesto en los romanos VII y IX de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.*
- b) *Ordénese* a la proveedora DIGICEL, S.A. DE C.V, **entregar** al consumidor *un teléfono celular nuevo de iguales o similares características, según lo expuesto en el romano X de la presente resolución.*  
La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.
- c) *Extiéndase* a la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución al consumidor *, 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.*



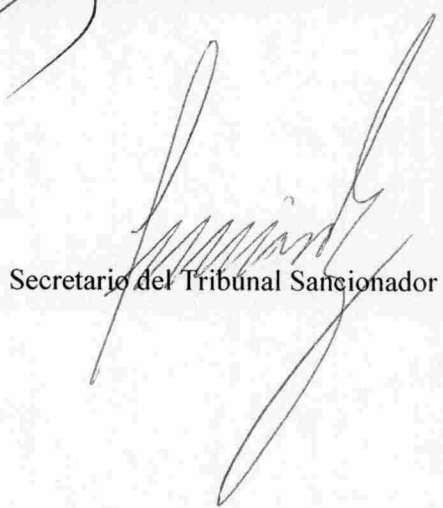
José Leoisick Castro  
Presidente

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.**

FJ/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador