 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 02/04/2024 Hora: 13:03 Lugar: San Salvador.	Referencia: 407-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedor denunciado:	Alfredo Deras Mejía		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>La consumidora, en síntesis, manifestó que <i>"el día 05/08/2019 adquirió en Comercial y Variedades Deras, una lavadora Samsung 4 Digital WA18167 código 035015. Señala que el proveedor se la llevó a su casa el mismo día, pero la lavadora iba sola, sin empaque. Es el caso, que la consumidora no tenía un conector para la lavadora, por lo que esperó a una adecuada instalación de energía eléctrica en su casa para poder conectarla, por lo que a finales del año 2020, ya tuvo la posibilidad de instalar la conexión para la lavadora, pero la misma no funcionó. Manifiesta que estuvo generando llamadas al proveedor para que pudieran cumplirle la garantía y dado que no obtuvo una respuesta del caso, su esposo fue a la sucursal de _____ y le dijeron que iban a mandar a un técnico, pero éste no llegó, por lo que el esposo de la consumidora tuvo que ir nuevamente a la sucursal. En marzo de 2021, el proveedor envió al técnico, quien realizó el análisis de la lavadora y le dijo que la misma no traía el panel de protección contra roedores y por eso tuvo la falla, pues los roedores habían entrado a la lavadora y mordido los cables. La consumidora le manifestó al técnico que a ella le llevaron la lavadora del parte del proveedor, por lo que desconocía de dicho panel, manifestándole el técnico que esa lavadora si debía traer el panel contra roedores, lo cual se constata con el manual del usuario en la página 13. El técnico le dijo que se llevaría el panel de conexiones para arreglarlo, pero desde ese día no lo ha entregado. La consumidora manifiesta que ha ido tres veces a reclamar por el panel a la sucursal del proveedor, y su esposo ha ido otras cuatro veces, sin que el proveedor le dé una respuesta del técnico que se llevó el panel de cables. El día 28/10/2021 señala que se presentó a la sucursal del proveedor, donde le dijeron que lo único que podían hacer era hablar y presionar al técnico, pero que no poseen las piezas de cambio para arreglar el producto, por lo que considera que el proveedor entregó el producto incompleto y ella desea que le arreglen el producto o se lo cambien por otro".</i></p> <p>En fecha 10/11/2021, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó al denunciado, 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. 9 a 15—. Posteriormente, en fecha 14/01/2022 —fs. 16—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando al proveedor en fecha 15/02/2022 (fs.</p>			

20) de la audiencia de conciliación programada para el día 21/02/2022. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 21), se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la parte proveedora. En fecha 04/03/2022 (fs. 23), se notificó al proveedor la audiencia de conciliación programada para el día 08/03/2022; sin embargo, la misma fue suspendida debido a la incomparecencia del proveedor, tal como consta en el acta de suspensión de audiencia de conciliación de fs. 26.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, presumió legalmente como cierto lo manifestado por la consumidora en su denuncia y remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 23/03/2022.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó *“que el proveedor por haber entregado un producto incompleto y en cumplimiento de la garantía, le arregle su lavadora o se la cambie por otra. Lo anterior de conformidad con los artículos 4 literal e), 34 y 43 literal c) todos de la Ley de Protección al Consumidor”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 29 a 31), se le imputa al proveedor denunciado la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Así, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte del proveedor* al no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados por la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor denunciado, pues en resolución de fs. 29-31 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 estimaran convenientes, la cual le fue notificada al proveedor denunciado en fecha 11/09/2023, según acta de fs. 33.

En fecha 20/09/2023 se recibió escrito (fs. 34-35) firmado por el señor Alfredo Deras Mejía. En el mismo, señaló que no ha infringido los artículos 43 literal c) y 32 inciso 2° de la Ley de Protección al Consumidor, porque a la consumidora denunciante se le explicó que la comercial daba un año de garantía, sucesos aparte se salen de sus manos como por ejemplo (sin afán de ofender a la consumidora denunciante) que ella haya comprado una lavadora siendo un electrodoméstico cien por ciento eléctrico y no la haya utilizado por más de un año por no tener energía eléctrica, y agregando a eso no contaban con el caso fortuito que ella tenía roedores en la casa, pero son razones que saben que le pueden pasar a cualquier persona y por lo tanto no indaga en esos hechos, sino que fundamenta su alegación en derecho no en hechos, pero si se pronuncia sobre lo que se le acusa, de no haber respondido por la garantía correspondiente.

Con relación a los argumentos vertidos por el proveedor denunciado, y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados en el romano **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.**

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. 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:

- i) Fotocopia del Manual del Usuario Lavadora Samsung (fs. 4 y 5).
- ii) Fotocopia de factura número 00000000000000000000, por la cantidad de \$495.00, en concepto de compra de una lavadora marca Samsung (fs. 6).
- iii) Fotocopia de certificado de garantía (fs. 7).

iv) Actas notariales de declaraciones juradas de los señores

y

(fs. 38 y 39).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el presente caso la infracción denunciada por la consumidora 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:

La **relación contractual** existente entre la consumidora y el proveedor Alfredo Deras Mejía, por medio de la fotocopia de factura número , mediante la cual se comprueba el pago por la cantidad de \$495.00, en concepto de compra de una lavadora marca Samsung, documento que ampara la contratación (fs. 6).

En ese sentido, la consumidora manifiesta que el día 05/08/2019 adquirió en Comercial y Variedades Deras, una lavadora Samsung 4 Digital WA18167 código 035015. Señala que el proveedor se la llevó a su casa el mismo día, pero la lavadora iba sola, sin empaque. Es el caso, que la consumidora no tenía un conector para la lavadora, por lo que esperó a una adecuada instalación de energía eléctrica en su casa para poder conectarla, por lo que a finales del año 2020, ya tuvo la posibilidad de instalar la conexión para la lavadora, pero la misma no funcionó. Manifiesta que estuvo generando llamadas al proveedor para que pudieran cumplirle la garantía y dado que no obtuvo una respuesta del caso, su esposo fue a la sucursal de y le dijeron que iban a mandar a un técnico, pero éste no llegó, por lo que el esposo de la consumidora tuvo que ir nuevamente a la sucursal. En marzo de 2021, el proveedor envió al técnico, quien realizó el análisis de la lavadora y le dijo que la misma no traía el panel de protección contra roedores y por eso tuvo la falla, pues los roedores habían entrado a la lavadora y mordido los cables. La consumidora le manifestó al técnico que a ella le llevaron la lavadora del parte del proveedor, por lo que desconocía de dicho panel, manifestándole el técnico que esa lavadora si debía traer el panel contra roedores, lo cual se constata con el manual del usuario en la página 13. El técnico le dijo que se llevaría el panel de conexiones para arreglarlo, pero desde ese día no lo ha entregado. La consumidora manifiesta que ha ido tres veces a reclamar por el panel a la sucursal del proveedor, y su esposo ha ido otras cuatro veces, sin que el proveedor le dé una respuesta del técnico que se llevó el panel de cables. El día 28/10/2021 señala que se presentó a la sucursal del proveedor, donde le dijeron que lo único que podían hacer era hablar y presionar al técnico, pero que no poseen las piezas de cambio para arreglar el producto, por lo que considera que el proveedor entregó el producto incompleto y ella desea que le arreglen el producto o se lo cambien por otro.

Sin embargo, 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 al proveedor denunciado comprobar que efectivamente entregó el bien en los términos contratados con la consumidora, o en su defecto, comprobar que dichos bienes no fueron entregados en los términos contratados con la consumidora, por causas ajenas a su voluntad y que lo eximieran de responsabilidad frente a los hechos denunciados. No obstante, el señor Alfredo Deras Mejía, solamente presentó dos declaraciones juradas de los señores *[redacted]* y *[redacted]*, en las cuales señalan que ellos tienen la obligación de explicar a los clientes que cuentan con un año de garantía, después de hacer la compra y la entrega del electrodoméstico que adquieran, en aras de hacerse responsables como comercial por algún electrodoméstico que lleve o tenga algún desperfecto de fábrica; además, manifestó no haber infringido los artículos 43 letra c) y 32 inciso 2° de la Ley de Protección al Consumidor, infracción que no es la atribuida al proveedor denunciado en el presente procedimiento sancionatorio; sin embargo, no presentó ningún tipo de prueba que desvirtuara la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, o que comprobara haber entregado de forma completa la lavadora objeto de reclamo, a pesar de que se le brindó la oportunidad de aportar los elementos de prueba que justificaran que tenía una causa válida que lo 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 del proveedor Alfredo Deras Mejía; este Tribunal considera que existe responsabilidad del proveedor 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 entregar los bienes o 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 del proveedor denunciado, este Tribunal considera necesario analizar si el mismo 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 del proveedor, pues éste no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación como comerciante de cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas, en armonía con las disposiciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios

mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, 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 documentación presentada por el proveedor, consistente en: copias de formularios de declaración del Impuesto sobre la Renta y Contribución Especial correspondientes al ejercicio fiscal de los años 2020 y 2021 —fs. 36 y 37—; de los cuales se puede colegir que el total de ingresos durante el año 2020 (año en el que ocurrieron los hechos denunciados) fueron de \$1,094,176.34 dólares de los Estados Unidos de América, que equivalen aproximadamente a 3,597 salarios mínimos mensuales en la industria.

En hilo de lo anterior, este Tribunal concluye que según los parámetros del artículo 3 de la Ley Mype, el proveedor denunciado efectivamente obtuvo ingresos los cuales se equiparan a los de una pequeña empresa, por lo que para efectos de cuantificación de la multa, así será considerada.

Cabe mencionar también, que en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento 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).

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*" el denunciado 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 del proveedor, al no haber dado cumplimiento a su obligación contractual, o en todo caso demostrar fehacientemente la causa que lo exime del cumplimiento de la misma.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción del proveedor es directa e individual, pues se acreditó que Alfredo Deras Mejía no cumplió con las obligaciones contractuales adquiridas. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento se acreditó que existiese una causa que lo exima de su responsabilidad de entregar los bienes a que se comprometió contractualmente.

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

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: "*(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*". Conforme a ello, en el presente procedimiento se logró evidenciar que la consumidora

, pagó la cantidad de \$495.00 por la compra de una lavadora marca Samsung, producto que no fue entregado en los términos contratados, por parte del proveedor; en ese sentido, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de la consumidora afectada en el presente procedimiento.

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

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo¹ en el infractor Alfredo Deras Mejía, 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 proveedor que se dedica a la venta de electrodomésticos y productos varios, 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 justifica el incumplimiento de lo pactado, situación que no ha ocurrido así en el presente procedimiento.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, el proveedor Alfredo Deras Mejía cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer al mismo.

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. Que el proveedor es una *persona natural* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *pequeña empresa*.

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 que la afectación total ocasionada al patrimonio de la consumidora consiste en la cantidad de \$495.00.

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, este Tribunal considera que el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener es la cantidad de \$495.00 ya que no es posible sancionar al proveedor por una suma menor que la cantidad a la que asciende la afectación económica ocasionada a la consumidora.

Por consiguiente, en aplicación del principio de proporcionalidad y en virtud del tamaño de la empresa, el impacto negativo en el derecho de la consumidora, el perjuicio patrimonial ocasionado a la

¹ "(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados", Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

misma, es decir \$495.00, y el grado de intencionalidad con el que procedió el infractor —parámetros ampliamente desarrollados en el apartado **VIII** de la presente resolución—, este Tribunal impone a **Alfredo Deras Mejía**, 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 *seis salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, equivalentes a la cantidad de **MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR (\$1,825.02)**.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en su denuncia que el proveedor por haber entregado un producto incompleto y en cumplimiento de la garantía, le arregle su lavadora o se la cambie por otra.

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

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

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

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

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

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor,

a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme a lo anterior, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a lo señalado por la consumidora en su denuncia, lo cual consiste en: que el proveedor le arregle su lavadora o se la cambie por otra, por haber entregado un producto incompleto.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar al proveedor Alfredo Deras Mejía, que restablezca la situación alterada, arreglando la lavadora adquirida por la consumidora, o en su defecto, cambiándole la misma por otra de similares características, en virtud de haberle entregado un producto incompleto.

XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 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* al proveedor **Alfredo Deras Mejía** con la cantidad de **MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR (\$1,825.02) equivalentes a seis salarios mínimos mensuales urbanos 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*”, de conformidad al análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

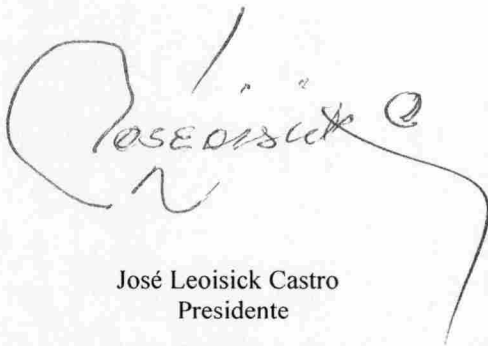
Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este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

b) *Ordénese* al proveedor Alfredo Deras Mejía arreglar la lavadora adquirida por la consumidora, o en su defecto, cambiar la misma por otra de similares características, en virtud de haberle entregado un producto incompleto.

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

d) *Hágase* del conocimiento de los intervinientes que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

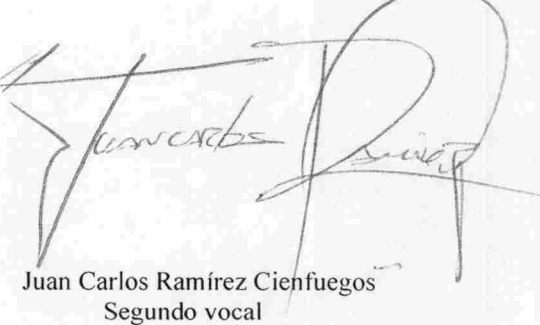
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



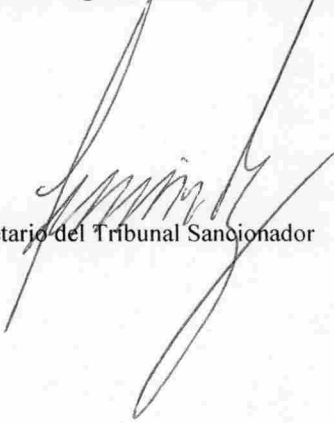
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador