

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 29/04/2024 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1059-2020</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:		Tire Express, S.A. de C.V.	
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 27/01/20 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1 y 2) en la cual expuso que se presentó a la sucursal <i>Apopa Uno</i>, con el objetivo de adquirir dos llantas delanteras y se realizara el balanceo para su vehículo, donde determinaron que los <i>muñones</i> y los <i>avances</i> del mismo estaban en mal estado, por lo que accedió a que se realizara la reparación de dichas piezas. Es el caso, que se encendió el piloto del sensor de aire de las llantas, ocasionando que se desinflara la llanta delantera izquierda. Manifiesta que tuvo que llevar su vehículo de emergencia a otro taller, donde le remplazaron la válvula por una que no lleva sensor, motivo por el cual anda encendido el piloto de la llanta, no dejándole ver el kilometraje de su vehículo. Alega el consumidor que se presentó a las oficinas de la proveedora a interponer su reclamo, donde fue atendido por el gerente de la tienda, y le manifestaron que le responderían por el daño ocasionado, remplazando la pieza dañada, solicitándole al consumidor que regresara en 3 días. Informa que al llegar y solicitar hablar con el gerente, le dijeron que regresara al día siguiente, pues no se encontraba en la sucursal. El consumidor se presentó el día siguiente, pero habían cambiado a la gerencia y que tampoco se encuentra el vendedor, al explicar su problema, no le ofrecieron alternativa de solución, manifestándole que las personas que le habían atendido anteriormente ya no laboraban para la proveedora, por lo que no le responderían por los daños ocasionados.</p> <p>Según el denunciante, con los hechos descritos se podría configurar la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que consigna: "<i>Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados (...)</i>", en relación con el artículo 4 letras e) e i) de la misma normativa, el cual consigna los derechos básicos de todo consumidor: "<i>Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: (...) e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente (...)</i> i) <i>Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta de acuerdo a los</i></p>			

*términos originales, si esto fuere posible; a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio; aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado conforme a lo previsto en el artículo 34 de esta ley (...)*”.

Se siguió el procedimiento respectivo en la Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC— para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que el consumidor y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letra c) de la LPC, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las once horas con cuarenta y cinco minutos del día 05/12/23 (fs. 47-49).

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicitó en el CSC: *“Que se realice el reemplazo del sensor de aire de la llanta delantera izquierda, cuyo valor es de aproximadamente \$50.00 dólares, si se adquiere usado. Con base en los artículos 4 letras e) e i), 43 letra e) y 143 inciso final de la LPC, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”*.

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

Tal como consta en resolución de inicio —folios 47-49—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)”*.

Respecto de la infracción señalada, se tiene que, la LPC prevé 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 la obligación que la LPC impone para todos los proveedores de servicios, según se establece en 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. **Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda**”* (resaltado es propio), lo anterior tiene su fundamento en el artículo 4 letra e) de la LPC, donde se reconoce como un derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: *“Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó*

*públicamente (...)*”; 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**

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 Tire Express, S.A. de C.V., pues en resolución de folios 47 al 49, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual le fue notificada en fecha 15/12/23 (fs. 51), sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas por parte de la proveedora.

Posteriormente se dictó la resolución de apertura a pruebas de (fs. 53), la cual fue notificada a la proveedora en fecha 12/03/24 (fs. 54), mediante dicho acto se le concedió el plazo de ocho días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma, para que aportara o propusiera pruebas, pero se venció dicho plazo sin que interviniera aportando ninguna documentación, referente al presente procedimiento sancionatorio. Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la proveedora denunciada sobre la base de la prueba que consta en el expediente de mérito, por no haberse pronunciado la referida, pese habersele otorgado la oportunidad procedimental para ejercer su derecho de defensa.

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

**A.** 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 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 Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante 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”** (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.

**B.** En el presente procedimiento administrativo sancionatorio se incorporó prueba documental por parte del consumidor, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

1. Fotocopia confrontada de orden de compra número , emitida por la proveedora *Tire Express, S.A. de C.V.*, por la compra de dos llantas, por la cantidad de \$40.00 dólares (f. 4).
2. Fotocopia confrontada de hoja de servicio taller número 0236, realizada al vehículo del consumidor, emitida por la proveedora *Tire Express, S.A. de C.V.*, en la que se consigna en el apartado **“Mano de obra y repuestos”** un servicio de corrección de *dos muñones y dos avances*, de un vehículo marca *Nissan*, modelo *Sentra* (f. 5).
3. Fotocopia simple de cotización de **“Sensor para llanta”**, por \$80.00 dólares (f. 44).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el señor \_\_\_\_\_, 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 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 Tire Express, S.A. de C.V., por medio de orden de compra número \_\_\_\_\_ (fs. 4)—en concepto de compra de dos llantas, balanceo y reparación de muñones y avances—, documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituye como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma.

2. El **servicio contratado** consistente en el cambio de dos llantas delanteras para el vehículo marca Nissan propiedad del consumidor, así como un servicio de corrección de *dos muñones y dos avances*, según se detalla en la hoja de servicio de taller (f. 5).

3. El **monto pagado por el servicio contratado** que, según los documentos agregados como prueba al presente expediente, asciende a la cantidad de \$140.00 dólares (únicamente en concepto del servicio en mención).

B. Sobre la base de lo anterior este Tribunal puede concluir:

1. Que en virtud de la relación de consumo entre la proveedora Tire Express, S.A. de C.V., y el señor \_\_\_\_\_, se ha podido determinar por medio del comprobante de pago en concepto de compra por dos llantas para su vehículo, servicio de balanceo y reparación de muñones y avances para su vehículo, así como la hoja de servicios de taller agregados como prueba en este expediente (fs. 4 y 5), que la proveedora denunciada se comprometió a brindar un servicio eficiente y de calidad; por los cuales el consumidor pagó cierta cantidad de dinero —\$140.00 dólares sin contar el valor de las llantas—, es el caso que al cambio de llantas, se le añadió un servicio de corrección de muñones y avances, ya que se había determinado que estaban en mal estado, por consiguiente y a consentimiento del consumidor se accedió a que se realizara la reparación de los mismos, y según lo expuesto por el consumidor en su denuncia, a consecuencia del servicio realizado por la proveedora denunciada, se le ocasionó el daño a un sensor de la llanta delantera izquierda de su vehículo, hecho que ha motivado la presente controversia.

2. Que no consta en el presente expediente administrativo un documento que acredite que la proveedora denunciada haya realizado el servicio de remplazo de la pieza dañada —sensor de llanta o el reintegro del dinero—, y así poder desvirtuar los hechos denunciados por el consumidor, ya que

manifestó en su denuncia que tuvo que llevar su vehículo de emergencia a otro taller, donde le reemplazaron la válvula de aire de la llanta, por una que no lleva sensor, causándole que le encendiera el piloto de alerta en el tablero, impidiéndole ver el kilometraje en su vehículo. Ante ello el consumidor se presenta a las oficinas de la proveedora a interponer el reclamo, en donde manifiesta que lo atendió el gerente de la sucursal, diciéndole que le responderían por el daño ocasionado a su vehículo; sin embargo, la proveedora no solventó lo reclamado por el denunciante.

**C.** Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara haber realizado el servicio contratado en óptimas condiciones, o de haber resultado dañada la pieza, haberla reemplazado —sensor de aire de llanta delantera izquierda— al vehículo del consumidor, hechos que han constituido el objeto de la controversia planteada, según lo manifestado por el denunciante respecto de la conducta por parte de la denunciada de no brindar los servicios en los términos contratados, ni realizar la devolución del dinero cancelado por el consumidor, en concepto de un servicio de taller que incluía la compra de dos llantas delanteras, balanceo y rectificación de muñones y avance, pero que le ocasionó un daño al sensor de aire de la llanta de su vehículo, y del cual no tomó responsabilidad la proveedora TIRE EXPRESS, S.A. DE C.V., según lo expuso en su pretensión detallada en el romano III de esta resolución; configurando así la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, puesto que la denunciada no prestó el servicio de reparación en los términos acordados y esperados por el consumidor, y ante ello no solventaron su reclamo ya sea reparando el daño ocasionado a la pieza del vehículo (o sustituyéndola si fuera necesario), o devolviendo el dinero al consumidor por el servicio deficiente que le fue prestado; siendo procedente *sancionar* a la proveedora TIRE EXPRESS, 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, 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 SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de las conductas sancionables.

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 de prestar los servicios de taller automotriz, venta de llantas, entre otros, que

comercializa, en los términos esperados por los consumidores, conforme a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, más aun tratándose de servicios que requieren de experiencia y experticia técnica suficiente para ofrecerlos y prestarlos en las condiciones óptimas.

### 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 las sanciones y cuantificar las multas que correspondan, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, este Tribunal 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 Tire Express, 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. 47-49). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a lo establecido en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. No obstante, lo anterior, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, se considerará a la proveedora como una *microempresa*, 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. Lo anterior, guarda congruencia con lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual se define: “*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 comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues al dedicarse a *comercializar la prestación de servicios de taller automotriz, así como la venta de artículos para vehículo como llantas*, entre otros, según consta en la documentación agregada al expediente, se espera que cumpla con la prestación de los servicios en las condiciones y términos pactados de una forma oportuna y eficiente, atendiendo a los estándares de seguridad y calidad que la naturaleza de los servicios que ofrece requieren, situación que no consta acreditada en el presente expediente, ya que no comprobó en legal forma —por la nula colaboración en la aportación de elementos probatorios evidenciada en el procedimiento—, que tenía una causa válida que justificaba los incumplimientos en la prestación del servicio taller de cambio de llantas, balanceo, reparación de muñones y avances —los cuales ocasionaron un daño al sensor de aire de una de las llantas manipuladas—, contratado por el señor \_\_\_\_\_, o en su defecto, que el dinero que el

consumidor pagó por el mismo, le haya sido devuelto, para poder comprar el sensor de llanta del vehículo, ya sea nuevo o usado.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora Tire Express, S.A. de C.V., por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio, las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

***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 Tire Express, S.A. de C.V., en relación a la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, no cumplió con la prestación del servicio de cambio de llantas, balanceo, cambio de muñones y avances, en los términos de eficiencia y eficacia esperados por el consumidor, ya que dicho servicio provocó que se dañara el sensor de llanta del vehículo.

***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 del consumidor, puesto que erogó cierta cantidad de dinero por la contratación de un servicio de taller consistente en cambio de llantas, balanceo, muñones y avances (\$140.00 dólares), y que no le fue prestado en la forma y calidad pactada, ya que con dicho servicio le ocasionaron daños al sensor de llanta de su vehículo, teniendo que incurrir en más gastos.

***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 Tire Express, 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

---

<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.

le impone la LPC, conforme a lo establecido en el artículo 24 de la citada ley, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

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

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

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios para determinación de la sanción —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora Tire Express, S.A. de C.V., pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en: “*e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”.

En tal sentido, habiendo concluido, entre otros aspectos, que la infracción cometida es una de las calificadas como graves, sancionables con multa de hasta 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, conforme al artículo 46 de la LPC; que la proveedora es una *persona jurídica* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es —por presunción— la de una *microempresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora denunciada, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; y, que ocasionó un perjuicio económico con la conducta cometida; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó al consumidor por la conducta cometida, siendo esta la cantidad de \$140.00 dólares, con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado al consumidor.

Ahora bien, una vez establecido el monto mínimo base, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que les es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, y a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación de los agentes infractores dentro del procedimiento administrativo sancionador.

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. En consecuencia, 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 conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA, este Tribunal impone a la proveedora TIRE EXPRESS, S.A. DE C.V., una multa de **UN MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON ONCE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,977.11)**, equivalentes a *seis meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria*, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *No prestar los servicios en los términos contratados*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **3.25%** 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**

El consumidor solicitó en su denuncia que se realice el reemplazo del sensor de aire de la llanta delantera izquierda, cuyo valor es de aproximadamente \$50.00 dólares, si se adquiere usado. Al respecto, 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, 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 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, 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.** Por consiguiente, conforme al artículo 4 letra e) de la LPC la titularidad del derecho a *adquirir los 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, y es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en la reposición del sensor dañado o la devolución del costo del repuesto. Sobre este punto es importante notar que en la denuncia el monto reclamado por el consumidor fue de \$50.00 dólares (f. 1), no obstante, consta en el expediente una cotización de fecha más reciente con relación a la interposición de la denuncia, en la que se observa el valor del repuesto por \$80.00 dólares (f. 44), tomando en cuenta dicha documentación como base objetiva para la determinación de la reposición de la situación alterada, ya que la pretensión del consumidor es que la proveedora responda por la sustitución de la pieza dañada en el vehículo, para este Tribunal es pertinente ordenar la reposición conforme al monto reflejado en la cotización precitada.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar* a la proveedora **TIRE EXPRESS, S.A. DE C.V.**, *devolver* al señor  
*la cantidad de \$80.00 dólares*, en concepto de reemplazo del *sensor de aire de la llanta delantera izquierda*, que resultó dañado a consecuencia de un servicio de taller automotriz, el cual no fue prestado en las condiciones acordadas.

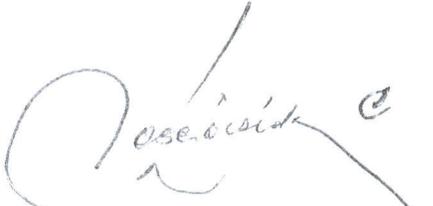
#### **XI. DECISIÓN**

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 e), 24, 43 letra e), 46, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

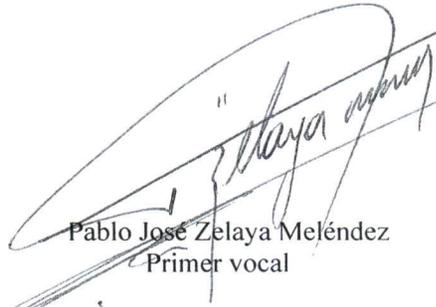
- a) *Sanciónese* a la proveedora TIRE EXPRESS, S.A. DE C.V., con la cantidad de **UN MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON ONCE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,977.11)**, equivalentes a *seis meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria* —D.E. N° 2 del 16/diciembre/2016, publicado en el D.O. N°236, T413 19/diciembre/2016— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados conforme al análisis expuesto en los romanos **VI** y **VII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- b) *Ordénese* a la proveedora TIRE EXPRESS, S.A. DE C.V., *devolver* al señor  
la cantidad de **OCHENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$80.00)**, como concepto de reposición de la situación alterada al consumidor ante la no prestación del servicio en los términos contratados, 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* en la Secretaría de este Tribunal certificación de la presente resolución al consumidor, para los efectos 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.

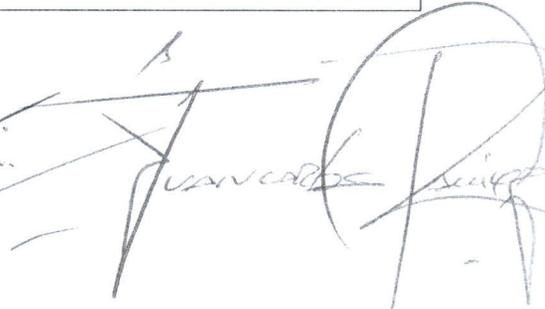
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro  
Presidente



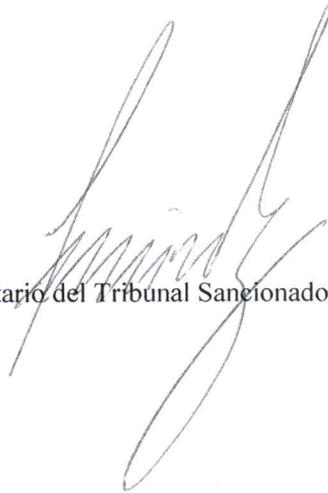
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

EV/MP



Secretario del Tribunal Sancionador

