 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 30/04/2024 Hora: 12:06 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 68-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedoras denunciadas:	1. CLAUDIA LORENA ESCOBAR ORELLANA 2. NORMA GUADALUPE ORELLANA VDA. DE ESCOBAR		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>En fecha 30/09/2020 la consumidora interpuso su denuncia (fs.1) en la cual expuso que: <i>"el día 02/01/2020 Firmo contrato de Catering en el cual se prestaría el servicio de organización de evento, que incluye servicio de alimentación, montaje y servicio de meseros por un monto de \$4,447.80, con la empresa Sabores Gourmet, para el cual pago la cantidad de \$1,111.95 en concepto de reservación en la misma fecha de contratación del servicio; La fecha acordada para la prestación del servicio es 21/11/2020, el 21/08/2020 solicito por escrito dejar sin efecto el contrato pero proveedor le brindo respuesta negativa, el día 14/09/2020 presento escrito al proveedor en el que ejerce su derecho de desistimiento, proveedor acusó de recibido el escrito como legalmente corresponde esa misma fecha; sin embargo hasta al actual fecha ya han transcurrido más de 10 días hábiles y no ha recibido respuesta de parte del proveedor, situación que le tiene insatisfecha, Cabe mencionar que el contrato posee una cláusula en "Políticas de Cancelación, literal B, Segundo párrafo en la que establece: Sabores Gourmet no aplicara devoluciones de depósito y pagos, cliente podrá canjear su evento por un evento con el mismo esquema de precio o servicio cotizado"</i> (sic).</p> <p>Según la consumidora los hechos descritos podrían vulnerar lo establecido en el artículo 4 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, que prescribe: <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: b) Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados"</i>, en relación a los artículos 13 inciso 4° de la misma ley: <i>"Si el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado"</i>, artículo 17 de la LPC letras b) y d): <i>"Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, tales como:(...) b) Permitir al proveedor modificar unilateralmente en perjuicio del consumidor las condiciones y términos del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones (..) d) Renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera limiten</i></p>			

su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte", y finalmente con el artículo 18 de la LPC, que regula las prácticas abusivas y por tanto prohibidas para todos los proveedores de bienes y servicios.

Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que las denunciadas y la denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio según acta de resultados de audiencia de conciliación (fs. 40).

En razón de lo anterior, y conforme al artículo 143 literal c) de la LPC, se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las once horas con cuarenta y seis minutos del día 27/02/2024 (fs. 43-45).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

La pretensión de la consumidora es que las proveedoras *"otorgue el desistimiento del contrato y por consecuencia en resolución, así mismo la devolución del dinero pagado como anticipo tal como legalmente corresponde"* (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

A. A las proveedoras denunciadas se les atribuye la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, que literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *"Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebrare(...)"* en relación al artículo 4 letra b) de la LPC, el cual establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: *"ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados"*.

La conducta típica de la infracción, es precisamente incumplir la obligación de *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*, lo que significaría una afectación económica al consumidor, que erogó una cantidad de dinero por un determinado bien o servicio, pero que por alguna razón la contratación ya no se finalizó.

La configuración de la referida infracción supone, por consiguiente, en primer lugar, que un consumidor ha entregado al proveedor, una cantidad de dinero a cuenta del precio total de un bien o servicio —ya sea en concepto de prima, anticipo o reserva—, en segundo lugar, que la contratación no se haya concretizado —al respecto, la ley no presupone una causa específica por la que no se haya formalizado la contratación pretendida—; y, en tercer lugar, la negativa de la parte proveedora de devolver al consumidor la cantidad de dinero que éste último ya había pagado a cuenta del precio. Dicha negativa puede darse: a) de forma expresa, por ejemplo, manifestando el proveedor que no existe cantidad de dinero que devolver, que la cantidad a devolver es distinta a la correspondiente según la ley

y los términos de la contratación, entre otros; o, *b*) de forma tácita o por omisión, por ejemplo cuando el proveedor esquivo o simplemente no responda a la petición de devolución del consumidor.

El incumplimiento de la referida obligación por parte de los proveedores conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra d) de la LPC ya citado, y su consecuencia jurídica sería la establecida en el artículo 46 de la misma ley, siendo la multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

B. Asimismo, se les atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: “introducir cláusulas abusivas en los contratos (...) en perjuicio de los consumidores”*”; en relación con el artículo 17 letra i) de la misma ley: “*se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes tales como: i) las cláusulas que supongan la imposición de una penalización que no corresponda, al daño causado al proveedor por el incumplimiento del contrato (...)*”; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 47 de dicho cuerpo normativo, como consecuencia ante la comisión de las infracciones de tal gravedad.

El Derecho de Consumo nace, precisamente, para tutelar los derechos del consumidor, propiciando la equidad entre las partes, ante el desequilibrio en que se encuentra el consumidor en algunas relaciones contractuales, y es al amparo de los principios de este Derecho que el artículo 17 de la LPC proscrib *todas aquellas estipulaciones contractuales que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.*

En aplicación de la LPC, esta autoridad está facultada para someter las cláusulas contractuales, que sean cuestionadas ante esta instancia, a un análisis de proporcionalidad y equidad, a fin de determinar si alguna condición contractual constriñe indebidamente los derechos de los consumidores, incrementa desproporcionadamente sus obligaciones o crea, en general, situaciones innecesariamente desiguales entre las partes en cuanto a sus derechos y obligaciones, en menoscabo del consumidor.

Para realizar ese análisis e interpretar si una cláusula contenida en un contrato suscrito entre proveedor y consumidor tiene un carácter abusivo, debe también evaluarse las circunstancias concurrentes al momento de su celebración, la naturaleza de los bienes o servicios contratados, la totalidad de las condiciones contractuales o extracontractuales relacionadas con la aplicación de dicha cláusula.

Además, cabe señalar que la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, se configura por el solo hecho de incluir una cláusula abusiva en el contrato, razón por la cual, el carácter abusivo

~R79

resulta de su propio texto, sin que sea necesaria su aplicación por parte del proveedor para efectos de que la infracción se materialice.

Aunado a lo antes expuesto, jurisprudencialmente, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SC—, en su resolución de las diez horas con veintisiete minutos del día 25/06/2009, en la inconstitucionalidad bajo referencia 26-2008, ha sostenido que: “(...) *En efecto, la autonomía de la voluntad como centro del contrato no debe en modo alguno absolutizarse ni sacralizarse. La presencia razonable del Estado es necesaria, porque son múltiples las áreas donde actualmente sobreabundan situaciones de disparidad y asimetría entre las partes contratantes. La intervención del Estado en los contratos se moviliza con carácter permanente y anticipado, poniendo determinados marcos a la autonomía de la voluntad, y no reconociéndola más que dentro de ellos (...)*”, el resaltado es nuestro.

Además, el artículo 101 inciso 2° de la Cn establece: “*El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores*”, disposición que fortalece la protección del interés de los consumidores, como una categoría jurídica de rango constitucional.

Por su parte, la SCA en la resolución de las quince horas nueve minutos del 13/06/2016, en el procedimiento bajo referencia 275-2010, sostuvo: “*Este principio —defensa de los intereses de los consumidores es desarrollado mediante normas de orden público que pretenden proteger a la parte —de la relación de consumo que se encuentra en desventaja, restableciendo el equilibrio contractual. Debe precisarse que no se trata de menoscabar al proveedor, sino de disolver en el mayor grado posible las condiciones que afectan la autonomía de la voluntad real del consumidor*”.

V. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

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 las proveedoras CLAUDIA LORENA ESCOBAR ORELLANA y NORMA GUADALUPE ORELLANA VDA. DE ESCOBAR, pues en resolución de fs. 43-45 se les concedió el plazo de 10 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentaran o propusieran la práctica de pruebas que estimaran conveniente, la cual fue notificada en fecha 12/03/2024 (fs. 46-47); sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas de las proveedoras.

Posteriormente en fecha 05/04/2024 se dictó la resolución de apertura a pruebas (f. 49), la cual fue notificada a las proveedoras en legal forma según consta a fs. 50-51, mediante dicha resolución se les concedió el plazo de ocho días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma,

para que incorporaran o propusieran las pruebas pertinentes, no aportando en dicho plazo ninguna documentación, referente al presente proceso 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 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 uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”* (los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el 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”* (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 han configurado las infracciones consignadas en los artículos 43 letra d) y 44 letra e) de la LPC.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental únicamente por parte del consumidor consistente en:

1. Fotocopia de contrato de *Sabores Gourmet*, suscrito por la consumidora

por medio del cual acordaron la prestación de un servicio de banquetería, en el que consta depósito recibido por las proveedoras por la cantidad de \$1,111.95 dólares, en calidad de reservación por el servicio futuro a recibir, documento donde consta cláusula que literalmente establece: “*B) Cancelación de evento (...) Sabores Gourmet no aplicará devoluciones de depósito y pagos, cliente podrá canjear su evento por uno que cumpla con el mismo esquema de precio o servicio cotizado, en caso de cambio de fecha del evento a canjear aplicará las políticas arriba antes mencionadas*” (fs. 5-6).

2. Copia de carta presentada por la consumidora, en fecha 18/08/2020, por medio de la cual comunica su intención de dejar sin efecto la contratación y por tanto sea devuelto el pago en concepto de reservación entregado (f. 7).

3. Copia de carta por medio de la cual la proveedora informa respuesta negativa a su petición de no continuar con la contratación, la misma fundamentada en cláusula que literalmente establece “*B) Cancelación de evento (...) Sabores Gourmet no aplicará devoluciones de depósito y pagos, cliente podrá canjear su evento por uno que cumpla con el mismo esquema de precio o servicio cotizado, en caso de cambio de fecha del evento a canjear aplicará las políticas arriba antes mencionadas*” (f. 8).

En lo que respecta a las proveedoras no ofertaron pruebas que desvirtuaran la comisión de las infracciones que se les atribuye, pese haber tenido la oportunidad procedimental para hacerlo.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Tomando en cuenta la prueba aportada y los hechos denunciados, este Tribunal procederá, en primer lugar, a abordar el incumplimiento de la obligación de *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre* atribuido a las denunciadas y, en segundo lugar, analizará la posible cláusula abusiva incorporada en el documento contractual objeto de análisis en el presente procedimiento:

A. Respecto de la infracción regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC.

En primer lugar analizaremos la conducta descrita en el artículo 43 letra d) de la LPC, que prescribe como grave la conducta de la proveedora por supuestamente incumplir la obligación de *devolver primas,*

anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre, que encuentra su fundamento en el artículo 4 letra b) de la citada ley, que establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: “*Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados*”; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa:

Que la señora _____, negoció la contratación de servicio de banquetería para fecha 21/11/2020, con las proveedoras CLAUDIA LORENA ESCOBAR ORELLANA y NORMA GUADALUPE ORELLANA VDA. DE ESCOBAR, entregando un anticipo de \$1,111.95 dólares, de un total de \$4,447,80 dólares que costaría el servicio, lo anterior se ha acreditado mediante la fotocopia de contrato de servicios de banquetería, la cual se encuentra anexa al expediente como un medio de prueba incorporado por la consumidora al momento de interponer su denuncia (f. 5-6).

Que el servicio no fue prestado, y que por tanto procedía la devolución del monto cancelado en concepto de reservación monto que asciende al valor de \$1,111.95 dólares, lo cual era procedente, en virtud de que la consumidora efectuó la comunicación diligente (casi tres meses antes de la fecha acordada para la prestación del servicio), solicitando por escrito en fecha 21/08/2020, dejar sin efecto el contrato de servicio de banquetería, suscrito con la proveedora en fecha 02/01/2020, y por tanto la devolución del monto cancelado en concepto de reservación, que asciende al valor de \$1,111.95 dólares, solicitud que fue denegada expresamente, según consta en carta de respuesta del día 26/08/2020, invocando la cláusula: “*B) Cancelación de evento (...) Sabores Gourmet no aplicará devoluciones de depósito y pagos, cliente podrá canjear su evento por uno que cumpla con el mismo esquema de precio o servicio cotizado, en caso de cambio de fecha del evento a canjear aplicará las políticas arriba antes mencionadas*” (fs. 5-6). La solicitada devolución del anticipo no había sido efectuada hasta la fecha de interposición de la denuncia en el CSC, ni consta que se haya realizado durante la tramitación del presente procedimiento administrativo sancionador

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por las proveedoras denunciadas, ya que no aportaron ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que demostrara la efectiva devolución del monto retenido en concepto de reservación.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, dada la valoración de la prueba antes citada y la nula intervención de las proveedoras CLAUDIA LORENA ESCOBAR ORELLANA y NORMA GUADALUPE ORELLANA VDA. DE ESCOBAR, este Tribunal considera que existe responsabilidad por el cometimiento de la infracción que se les imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra d) de la LPC, por: “*No devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*”,

RA

resultando procedente *sancionar* a las proveedoras denunciadas conforme al artículo 46 de la misma ley.

B. Respecto de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC.

Por otra parte, también se atribuyó a las proveedoras denunciadas la comisión de la infracción descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC, por “*introducir cláusulas abusivas en los contratos (...) en perjuicio de los consumidores*”; en relación con el artículo 17 letra i) de la misma ley: “*se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes tales como: i) las cláusulas que supongan la imposición de una penalización que no corresponda, al daño causado al proveedor por el incumplimiento del contrato (...)*”; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa respecto de la citada infracción que en el referido contrato se incorporó la siguiente cláusula: “*B) Cancelación de evento (...) Sabores Gourmet no aplicará devoluciones de depósito y pagos, cliente podrá canjear su evento por uno que cumpla con el mismo esquema de precio o servicio cotizado, en caso de cambio de fecha del evento a canjear aplicará las políticas arriba antes mencionadas*”. Así pues, habiendo desarrollado el contexto del presente caso, se advierte que este tipo de contratos bilaterales de prestación de servicios, en el cual ambas partes se han comprometido a ciertas obligaciones dentro de los mismos, con el fin de brindar un servicio a futuro, se desarrolla la constitución de una cláusula penal, que según el artículo 1406 del Código Civil –en adelante C.C.–, es: “*aquella en que una persona para asegurar el cumplimiento de una obligación, se sujeta a una pena que consiste en dar o hacer algo en caso de no ejecutar la obligación principal o retardar su ejecución*” es decir que esta tiene como finalidad sancionar o penalizar a la parte contractual que no cumpla con el contrato o negocio.

Según la doctrina, las características de esta cláusula son: a) se trata de una obligación accesoria de garantía, porque asegura la obligación principal (artículo 1407 inciso primero del CC); b) constituye una evaluación anticipada de los posibles perjuicios, cuantificándolos; c) es una obligación condicional, debido a que para poder exigirla, es necesario que se cancele el evento (artículo 1409 inciso primero del CC); y d) es una caución, esto es porque se contrae para asegurar el cumplimiento de una obligación.

Ahora bien, respecto al momento en que puede exigirse la pena, el artículo 1409 inciso primero del CC, preceptúa que “*el deudor no incurre en la pena sino cuando se ha constituido en mora, si la obligación es positiva*”; asimismo, el artículo 1428 del CC, establece: “*se debe la indemnización de perjuicios desde que el deudor se ha constituido en mora, o si la obligación es de no hacer, desde el momento de la contravención*”; y, el artículo 1408 del C.C. consigna que: “*antes de constituirse el*

deudor en mora, no puede el acreedor demandar la pena; ni constituido el deudor en mora, puede el acreedor pedir a un tiempo el cumplimiento de la obligación principal y la pena, sino cualquiera de las dos cosas a su arbitrio, a menos que aparezca haberse estipulado la pena por el simple retardo, o a menos que se haya estipulado que por el pago de la pena no se entienda extinguida la obligación principal.”

Ahora bien, sobre la cláusula en comento, este Tribunal se ha pronunciado anteriormente perfilando cuáles son los elementos que podrían definir el carácter abusivo de una cláusula que fije una penalidad desproporcionada. Así, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha afirmado que si bien toda cláusula penal está orientada a un efecto disuasivo, y tiene además una finalidad indemnizatoria para la parte que ha sufrido el incumplimiento, **el establecimiento de la posibilidad de apropiarse de la totalidad de lo pagado –que podría en algunos casos ser casi el porcentaje total del precio– puede generar una evidente desproporción, y derivar en un desequilibrio y beneficio a favor de la proveedora, sin que exista una contraprestación suficiente que lo justifique.**

En la misma línea de ideas, por resolución definitiva emitida en el procedimiento clasificado bajo la referencia 1036-09, emitida a las trece horas con treinta minutos del día 18/01/2010 este Tribunal señaló que “...*toda cláusula penal está orientada a un efecto disuasivo, y tiene además una finalidad indemnizatoria para la parte que ha sufrido el incumplimiento tratándose de un avalúo anticipado de los perjuicios resultantes de la infracción de un contrato*”. En consecuencia, este Tribunal debe determinar si la cláusula en estudio le permite a la parte que determina los requisitos generales de la contratación, la instauración de penas desmesuradas, y, además, si la penalidad impuesta es capaz de generar un desequilibrio y beneficio a favor de las proveedoras, sin que exista contraprestación suficiente que lo justifique.

Así, en el presente caso, se debe determinar qué tan equilibrada es la relación entre el presunto daño producido a las proveedoras por la mora de la consumidora y la penalidad impuesta a ésta. Y es que, la cláusula descrita, según la denunciante, opera conforme a los términos siguientes: “*B) Cancelación de evento (...) Sabores Gourmet no aplicará devoluciones de depósito y pagos, cliente podrá canjear su evento por uno que cumpla con el mismo esquema de precio o servicio cotizado, en caso de cambio de fecha del evento a canjear aplicará las políticas arriba antes mencionadas*”; señalando, en conclusión, que la misma, efectivamente, deriva en un desequilibrio y beneficio a favor de las proveedoras, sin que exista una contraprestación suficiente que lo justifique, pues el supuesto previsto en que los consumidores invoquen tal cláusula y suspendan la ejecución del contrato, implicaría la pérdida de la cantidad total dada en concepto de reservación, quedando dicho valor a favor de las proveedoras, sin que dicha retención del dinero entregado sea justificada.

Siendo que el contrato mismo resulta en un estado de desventaja a la consumidora, aun cuando ésta de forma diligente con plazo suficiente (tres mes de anticipación aproximadamente), interpuso la solicitud de dejar sin efecto el contrato, las proveedoras no devolvieron la reservación, a pesar que dicho monto de dinero entregado por la consumidora a ellas, no tuvo como objeto cubrir los perjuicios, porque no se evalúa la posibilidad de los mismos ni los cuantifican en el texto contractual, ni tampoco se considera la temporalidad mínima que tienen los consumidores para dar aviso de cancelación del evento, sin que pueda generar perjuicio alguno, pues en el expediente de mérito no consta documentación que establezca dichos supuestos.

En virtud de lo anteriormente analizado, este Tribunal concluye que existen los elementos suficientes para afirmar que la cláusula examinada, *relativa a imponer una penalización que no corresponda al daño causado al proveedor por el incumplimiento del contrato*, encaja en las denominadas cláusulas abusivas contenidas en el artículo 17 letra i); dando como resultado una contravención a la LPC. En otros términos, se ha comprobado que la estipulación contractual objeto de análisis, es capaz de causar una afectación en la esfera jurídica de los consumidores, al colocarlos en desventaja respecto de los derechos y obligaciones de las proveedoras. Así, se ha determinado que la cláusula analizada, independientemente de su denominación o finalidad, reúne los requisitos o aspectos para ser catalogada como cláusula abusiva, en consecuencia, al haberse acreditado los elementos del tipo infractor previsto en el artículo 44 letra e) de la LPC, que señala: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales (...) en perjuicio de los consumidores*”, es procedente *sancionar* a las denunciadas conforme al artículo 47 de la ley antes citada.

C. Ahora bien, establecidas las conductas ilícitas, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

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

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este

aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y un minutos del 24/10/2019).

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

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de las proveedoras, pues no atendieron con la debida diligencia su negocio, faltando a su obligación como comerciantes de devolver los montos recibidos en concepto de primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio ante la imposibilidad de perfeccionar la contratación, y además por concurrir en la prohibición de introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales, en contravención con las disposiciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

R/D

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápite precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra d) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; asimismo, se estableció la comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa de hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 47 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, este Tribunal tomará en cuenta los principios de legalidad, proporcionalidad y culpabilidad para la determinación de la multa, es así que verificará el 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 del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a las proveedoras sancionadas 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 dicha información con anterioridad en resolución de inicio (fs. 43 al 45). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador las proveedoras infractoras han mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a las proveedoras de conformidad a los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, y las reglas de la sana crítica, se realizó una interpretación *pro administrado* y únicamente para los efectos de cuantificación de la multa en el presente procedimiento, se considerará a las señoras CLAUDIA LORENA ESCOBAR ORELLANA Y NORMA GUADALUPE ORELLANA VDA. DE ESCOBAR, como unas *microempresarias*, 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 elemento se considera 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.

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones 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. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de las proveedoras, pues al ser personas que se dedican a la comercialización de servicios de banquetería, son conocedoras que todas las relaciones comerciales con clientes y sus proveedores se documentan a través de contratos, los cuales debe ejecutar de buena fe y que por tanto, es evidente el carácter de obligatoriedad de lo pactado entre los contratantes, así como de cumplir con las expectativas generadas para consecución del giro comercial de sus negocios, situación que no consta acreditada en el presente expediente.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de las proveedoras CLAUDIA LORENA ESCOBAR ORELLANA y NORMA GUADALUPE ORELLANA VDA. DE ESCOBAR, por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que poseen como proveedoras de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de las infracciones por parte de las proveedoras, es directa e individual, pues se acreditó que no cumplieron con la obligación legal con la consumidora, respecto de realizar la

devolución del dinero entregado en concepto de reservación, debido a que la señora y las denunciadas ya no perfeccionaron el servicio contratado, así mismo se demostró la existencia de una cláusula que resulta abusiva al causar un perjuicio desproporcional a la consumidora.

d. Impacto en los derechos del consumidor, naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a los consumidores.

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 señora acordó la prestación de servicios de banquetería, por los cuales pagó un monto de \$1,111.95 dólares en concepto de reservación, el mismo que no fue devuelto por las proveedoras ante la efectiva notificación por parte de la consumidora en la petición de dejar sin efecto el mismo contrato, así mismo aplicando una cláusula que resulta abusiva por imponer una penalidad desproporcional ante la cancelación del evento, sin ser esta correspondiente al daño causado.

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 en las infractoras —que han cometido las infracciones descritas en los artículos 43 letra d) y 44 letra e) de la LPC—, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores, ya que por su experticia en el servicio de banquetería, deben considerar todos los factores que pueden llegar a afectar la óptima comercialización de los mismos, debiendo adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

En cuanto a la infracción por introducir cláusulas abusivas antes descrita, se pretende prevenir que los proveedores incorporen cláusulas que supriman o reduzcan las obligaciones y responsabilidades de los mismos, trayendo como consecuencia una desnaturalización o desequilibrio en la relación jurídica creada por el contrato; de ahí que, el objetivo es que los consumidores se encuentren en igualdad de condiciones, es decir, que tengan posibilidad de negociarlas, hacer contra ofertas o modificarlas, y no simplemente aceptarlas o rechazarlas en su integridad, de manera que, ambas partes tengan la facultad de establecer y aceptar mutuamente las cláusulas del contrato.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de las multas procedentes, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta ilícita no resulte más ventajosa para las infractoras que asumir las sanciones correspondientes, como consecuencia de las mismas.

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 considerado los criterios para la determinación de la multa, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a las infractoras CLAUDIA LORENA ESCOBAR ORELLANA y NORMA GUADALUPE ORELLANA VDA. DE ESCOBAR, pues se ha determinado que no devolvieron la cantidad de dinero que la consumidora les entregó en concepto de reservación, por la contratación de un servicio que no se perfeccionó, así mismo se introdujo cláusulas abusivas en el documento contractual.

Al respecto, 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 tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que las infractoras ocasionaron a la consumidora por la conducta cometida, siendo esta la cantidad de \$1,111.95 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 las proveedoras por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado a la consumidora.

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 administrativo sancionador las proveedoras infractoras no han 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 no haber presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora, y a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota una falta de diligencia y 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 a cada una de las infractoras y por cada una de las infracciones cometidas, 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 la consumidora, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la consumidora (\$1,111.95 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedieron las infractoras –*negligencia*–, que las mismas son *personas naturales* que han sido consideradas –por presunción– con la capacidad económica de *microempresarias*, así como por no haberse constatado una conducta procedimental que denota *negligencia* y falta de colaboración de las infractoras dentro del procedimiento, por no proporcionar la información solicitada, este Tribunal impone a cada una de las proveedoras CLAUDIA LORENA ESCOBAR ORELLANA y NORMA GUADALUPE ORELLANA VDA. DE ESCOBAR, por la comisión de la infracción prevista en el artículo 43 letra d) de la LPC, por “*incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*”, en relación con el artículo 4 letra b) de la misma ley, una multa de **UN MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,825.02)**, equivalentes a *seis meses* de salario mínimo mensual urbano en la industria en concepto de multa por la comisión de la infracción antes descrita.

Y por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 44 letra e), en relación al artículo 17 letra i) de la LPC, por introducir la cláusula abusiva en su contrato de prestación de servicios de banquetería *relativa a la imposición de una penalización que no corresponda al daño causado al proveedor por el incumplimiento del consumidor*, que contempla literalmente lo siguiente: “*B) Cancelación de evento (...) Sabores Gourmet no aplicará devoluciones de depósito y pagos, cliente podrá canjear su evento por uno que cumpla con el mismo esquema de precio o servicio cotizado, en caso de cambio de fecha del evento a canjear aplicará las políticas arriba antes mencionadas*”, este Tribunal impone a cada una de las proveedoras CLAUDIA LORENA ESCOBAR ORELLANA y NORMA GUADALUPE ORELLANA VDA. DE ESCOBAR una multa de **DOS MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y TRES DÓLARES CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,433.36)**, equivalentes a *ocho meses* de salario mínimo mensual urbano del sector industria por la comisión de la infracción referida.

Establecido lo anterior, es menester señalar que las multas impuestas representan el 3% y 1.6 % dentro del margen máximo estipulado en el artículo 46 y 47 de la LPC para infracciones graves y muy graves 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.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en su denuncia “*la devolución del dinero que fue cancelado en concepto anticipo tal como legalmente corresponde*”, por tanto es procedente 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 de la Corte Suprema de Justicia —SC—, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria*”.

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

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —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, 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 b) de la LPC la titularidad del derecho a “*ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados*” en los términos de la misma ley, le corresponde a la denunciante 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 la consumidora, la cual consiste en: “*la devolución del dinero que fue cancelado en concepto anticipo tal como legalmente corresponde*” (sic).

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar* a las proveedoras CLAUDIA LORENA ESCOBAR ORELLANA Y NORMA GUADALUPE ORELLANA VDA. DE ESCOBAR, *devolver* a la consumidora señora

la cantidad de **UN MIL CIENTO ONCE DÓLARES CON NOVENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,111.95)**, que fueron pagados en concepto de reservación por servicios de banquetería que nunca fueron brindados.

XI. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra c), 17 i), 43 letra d), 44 e), 46, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Sanciónese* a las proveedoras CLAUDIA LORENA ESCOBAR ORELLANA Y NORMA GUADALUPE ORELLANA VDA. DE ESCOBAR (*propietarias del negocio que opera bajo el nombre comercial SABORES GOURMET*), con la cantidad de **UN MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 1,825.02)**, *equivalentes a seis 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 d) de la LPC, por no devolver las cantidades de dinero entregadas a cuenta del precio, respecto de los hechos denunciados por la señora _____, conforme al análisis desarrollado en los romanos VII y VIII de la presente resolución.
- b) *Sanciónese* a las proveedoras CLAUDIA LORENA ESCOBAR ORELLANA Y NORMA GUADALUPE ORELLANA VDA. DE ESCOBAR (*propietarias del negocio que opera bajo el nombre comercial SABORES GOURMET*), con la cantidad de **DOS MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y TRES DÓLARES CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,433.36)**, *equivalentes a ocho meses de salario mínimo mensual urbano del sector industria—D.E. N° 6*

del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 44 letra e), en relación al artículo 17 letra i), ambos de la LPC, por introducir cláusula abusiva en su contrato de prestación de servicios de banquetería ***Relativa a la imposición de una penalización que no corresponda al daño causado al proveedor por el incumplimiento del consumidor***, que contempla literalmente lo siguiente: “Sabores Gourmet no aplicara devoluciones de depósito y pagos, cliente podrá canjear su evento por uno que cumpla con el mismo esquema de precio o servicio cotizado, en caso de cambio de fecha a canjear aplicara las políticas antes mencionadas”, respecto de los hechos denunciados por la señora _____ conforme al análisis desarrollado en los romanos VII y VIII de la presente resolución.

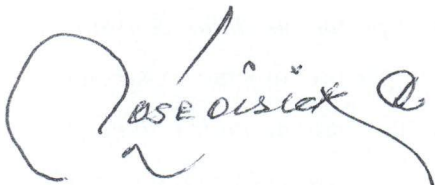
- c) *Ordénese* a las proveedoras CLAUDIA LORENA ESCOBAR ORELLANA Y NORMA GUADALUPE ORELLANA VDA. DE ESCOBAR (*propietarias del negocio que opera bajo el nombre comercial SABORES GOURMET*), ***devolver*** a la señora

la cantidad de **UN MIL CIENTO ONCE DÓLARES CON NOVENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,111.95)**, en concepto de reintegro de lo pagado, con fundamento en las disposiciones legales precitadas y el análisis 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.

- d) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la señora _____, para las acciones legales que estime convenientes.
- e) *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.

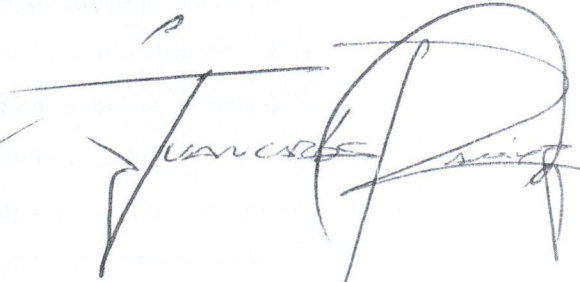
f) Notifíquese.



José Leoisick Castro
Presidente



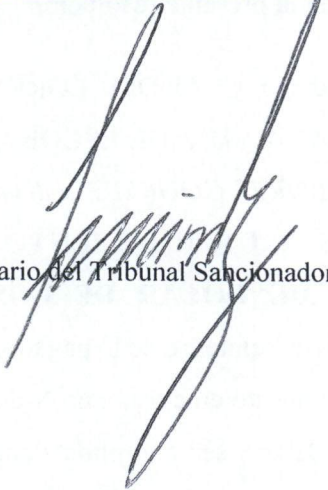
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

LM/MP



Secretario del Tribunal Sancionador