

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 20/05/2024 Hora: 11:43 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 101-2021
---	---------------------------------	---	---------------------------------

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:	
Proveedor denunciado:	Carlos Mauricio Bautista Burgos

II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.

En fecha 17/09/20, el señor _____, interpuso su denuncia —folio 1— en la cual manifestó que llevó su vehículo al taller *Bimers Motor Cars*, propiedad del proveedor denunciado, donde estuvo 448 días, y que después de diferentes reclamos realizados a causa del largo retraso, se le entregó el día 19/05/20, con distintas fallas que al principio no presentaba. Es el caso que el consumidor presenta diferentes reclamos al proveedor, y múltiples ingresos al taller; además que el vehículo ha presentado daños a causa del descuido y retraso del proveedor, razón por la que solicita la devolución de lo pagado por reparaciones.

Según el consumidor los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 44 letra k) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que prescribe: "*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: k) Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, retracto o reversión de pagos*", relacionado al artículo 13-D letra c) de la citada ley, que regula el derecho a la reversión de pagos: "*Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando: c) El objeto del contrato no corresponda con lo solicitado, o resulte defectuoso (...)*".

Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, sin que el denunciado y el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que el proveedor no se presentó a ninguna de las dos audiencias conciliatorias a las que fue citado (fs. 42 y 48), sin que presentara causa justificada de su incomparecencia.

En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2º de la LPC, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor en su denuncia y 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 diecisiete minutos del día 27/02/24 (fs. 51-53).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó en el CSC: "*Que el proveedor efectúe las debidas reparaciones de las distintas fallas que presentó el vehículo a causa del descuido del taller, o en su defecto el descuento de la factura*

número de fecha 19/05/20, agregando la devolución del monto que fue pagado por la cantidad de \$500.00 dólares. Con base en los artículos 13-D letra c), 44 letra k) y 143 inciso final de la LPC, y 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 51 al 53—, se le imputa al proveedor denunciado la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”.

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, la 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 dispone 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*” (resaltados son propios), 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. Las anteriores disposiciones, encuentran su fundamento en los derechos básicos e irrenunciables que la LPC contempla para todos los consumidores, específicamente el que se establece en el artículo 4 letra e) de la ley en mención: “*Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente*” (resaltado es propio).

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 del proveedor* 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 DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor Carlos Mauricio Bautista Burgos, pues en resolución

de inicio de folios 51 al 53, 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 fue notificada al mismo en fecha 06/03/24 (fs. 54), sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas por parte del proveedor.

Posteriormente se dictó la resolución de apertura a pruebas (fs. 57), la cual le fue notificada al proveedor en fecha 10/04/24, según consta a folios 58, mediante dicha resolución se le concedió el plazo de ocho días, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma, para que incorporara la documentación que estimara conveniente, no aportando en dicho plazo ninguna documentación, referente al presente procedimiento sancionatorio.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada al proveedor denunciado sobre la base de la prueba que consta en el expediente de mérito, por no haberse pronunciado el referido, 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 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”*.

Burgos (fs. 4 y 5), con las que se acredita la relación de consumo preexistente a la denuncia entre los intervinientes.

2. Fotocopia simple de escrito de fecha 03/09/20, presentado por el consumidor _____, por medio del cual detalla los hechos que motivaron la presente controversia (fs. 6-9).
3. Fotocopia simple de escrito de fecha 09/10/20, presentado por el proveedor Carlos Mauricio Bautista Burgos —en fase de avenimiento, oficinas del CSC—, por medio del cual expone sus argumentos de defensa en relación a la denuncia presentada en su contra (fs. 17 y 18).
4. Fotocopia simple de escrito presentado por el consumidor señor _____, en fecha 22/10/20 (fs. 19-29), por medio del cual expone argumentos explicativos en relación al escrito presentado por el proveedor e incorpora impresiones de cotizaciones y recibos.
5. Fotocopias simples de recibos emitidos en fechas 17/11/18, 20/11/18, 15/12/18 y 21/15/18 por \$500.00, \$360.00, \$500.00 y \$183.29 respectivamente, a favor del proveedor Carlos Mauricio Bautista Burgos, en concepto de anticipo por reparación del vehículo marca *BMW*, propiedad del consumidor denunciante (fs. 21 y 22).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCION

4. 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 acreditado, mediante prueba indiciaria o directa, en principio la relación de consumo existente entre el consumidor y el proveedor Carlos Mauricio Bautista Burgos, que ha quedado evidenciada por medio de facturas por servicios de reparación para su vehículo, números _____ y _____ por \$1,360.00 y \$500.00 respectivamente (fs. 4 y 5), y recibos de fechas 17/11/18, 20/11/18, 15/12/18 y 21/15/18 por \$500.00, \$360.00, \$500.00 y \$183.29 respectivamente, en concepto de anticipos (fs. 21 y 22), documentos que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituyen como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma. No obstante, el consumidor denunció que el proveedor no prestó los servicios de reparación para su vehículo, en los términos acordados y por los cuales él pago, y en virtud de lo anterior este Tribunal puede concluir:

1. Que en virtud de la relación de consumo entre el proveedor Carlos Mauricio Bautista Burgos, y el consumidor _____, se ha podido determinar por medio de los comprobantes de pago tipo factura, en concepto de un servicio por reparación de vehículo (fs. 4 y 5) y recibos de abono (fs. 21 y 22) agregados como prueba en este expediente, en donde el proveedor denunciado se comprometió a brindar servicios de mantenimiento y reparación para su vehículo marca *BMW 550i*;

servicios por los que el consumidor pagó ciertas cantidades de dinero —específicamente el monto reclamado por la cantidad de \$500.00 dólares correspondiente a la factura de folios 4—, y que es preciso destacar que según los hechos denunciados, el consumidor llevó su vehículo al taller *Bimers Motor Cars*, propiedad del proveedor denunciado, por ser especialista en esa marca de automóvil, con una experiencia recomendada de más de 18 años. Es el caso que según la narración de los hechos (fs. 6-9 y 19-28), a raíz de las reparaciones que el taller del proveedor le ha realizado a su vehículo, le comenzaron a surgir otros problemas mecánicos que hasta la fecha de la interposición de la denuncia no han podido solventarse. Alega el consumidor que la principal controversia radica desde el año 2018 que llevó su vehículo para realizar los mantenimientos múltiples, se suscitaron diferentes fallas mecánicas (sensores de llanta no funcionaban, sensores de parqueos sin reparar, ruido en la llanta trasera y una fuga de aceite en el motor), dichas reparaciones se realizaron hasta por un costo de \$1,200.00 dólares, pero las fallas ocasionadas en el vehículo se agudizaron a partir de febrero de 2019, quedando en el taller del proveedor denunciado hasta por 448 días; y fue hasta el día 19/05/20 que se lo devuelven, presentando las mismas fallas que anteriormente se mencionaron, pero esta vez con fallas nuevas, el *Sunroof* quedó desprogramado, se observaron múltiples rayones en la carrocería —presuntamente a causa del descuido y retraso hasta por 448 días que pasó el vehículo en el taller—, servicios que no fueron cumplidos por parte del proveedor denunciado.

2. Que no consta en el presente expediente administrativo un documento que acredite que el proveedor denunciado brindó el servicio de reparación y mantenimientos respectivos solicitados por el consumidor en los términos esperados de un taller especialista, como un reporte o acreditación técnica que haya podido desvirtuar los hechos denunciados por el consumidor, ya que manifestó en su denuncia que tuvo que llevar su vehículo al taller en más de una ocasión y se lo retuvieron durante 448 días, agudizándose las mismas fallas y surgiendo otras, situación que no ha podido desvirtuar el proveedor, puesto que el denunciado no incorporó ninguna prueba en el presente procedimiento, que permitiera acreditar el efectivo cumplimiento en la prestación de los servicios, pese que se le otorgó la oportunidad procedimental para hacerlo conforme a los términos que la ley ordena, manteniéndose así la presunción legal del artículo 112 inciso 2° de la LPC, respecto de los hechos denunciados por el consumidor.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por el proveedor denunciado, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara haber brindado los servicios de mantenimiento, o haber reparado las fallas repetitivas del automotor objeto de la controversia planteada, según todo lo manifestado por el denunciante respecto de la conducta por parte del denunciado de no haber brindado los servicios en los términos pactados —haber reparado las fallas recurrentes—, ni realizar la devolución del dinero cancelado por el consumidor —por el monto reclamado por la cantidad de \$500.00 dólares, según comprobante de folios 4—, en concepto de un servicio de reparación de un

vehículo automotor, brindado en el taller *Bimers Motor Cars*, propiedad del proveedor Carlos Mauricio Bautista Burgos, 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 el denunciado no desvirtuó los hechos atribuidos; siendo procedente *sancionar* al proveedor Carlos Mauricio Bautista Burgos, conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por la denuncia interpuesta por el consumidor

B. 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 del proveedor denunciado, este Tribunal considera necesario analizar si el mismo ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de las conductas sancionables.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte del proveedor, pues éste no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de prestar los servicios de reparación de vehículos automotores, en los términos esperados por los consumidores, conforme a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar 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 al proveedor Carlos Mauricio Bautista Burgos, en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 51-53).

Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor 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 al proveedor 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 al proveedor como un *microempresario*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: "*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*", así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: "*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*", y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: "*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*".

En cuanto a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte del proveedor denunciado, pues al ser un comerciante dedicado a brindar servicios de *Taller Automotriz Especializado*, según consta en las facturas que emite, se espera que cumpla sus servicios en las condiciones y términos pactados, de una forma oportuna y eficiente, 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 de los servicios de mantenimiento y reparación del vehículo automotor, y que fueron contratados por el señor _____ o en su defecto, que el dinero que el consumidor pagó por los mismos, le haya sido devuelto, ante la imposibilidad de solventar las fallas que presenta el vehículo.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte del proveedor Carlos Mauricio Bautista Burgos, 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 del proveedor es directa e individual, pues se acreditó que el proveedor Carlos Mauricio Bautista Burgos, en relación a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, no cumplió con la prestación de los servicios de mantenimiento y reparación del vehículo automotor contratados por el señor _____ de forma oportuna y eficiente.

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 ciertas cantidades de dinero por la contratación de los servicios de mantenimiento y reparación de su vehículo automotor, y que no les fueron prestados en la forma, tiempo y calidad pactada.

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

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo¹ en el infractor Carlos Mauricio Bautista Burgos, quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC, conforme a lo establecido en el artículo 24 de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

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

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 infractora no resulte más ventajosa para el infractor 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 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 al infractor Carlos Mauricio Bautista Burgos, 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 el proveedor es una *persona natural* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es —por presunción— la de un *microempresario*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por el proveedor denunciado, 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 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.

Finalmente, en el presente procedimiento el proveedor Carlos Mauricio Bautista Burgos, 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), tal y como se ha establecido en la letra a del romano **VIII**, pues omitió presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora; y a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación del agente infractor dentro del procedimiento administrativo sancionador.

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 al proveedor Carlos Mauricio

Bautista Burgos, una multa de **UN MIL SESENTA Y CUATRO DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,064.60)**, *equivalentes a tres 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 **1.75%** 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 *el proveedor efectuó las debidas reparaciones de las distintas fallas que presentó el vehículo a causa del descuido del taller, o en su defecto, el descuento de la factura número de fecha 19/05/20, agregando la devolución del monto que fue pagado por la cantidad de \$500.00 dólares*. 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 i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en: *la reparación de las fallas o la devolución del monto pagado*. Al respecto es importante para este Tribunal analizar que por el tiempo transcurrido desde los hechos denunciados hasta la fecha del pronunciamiento de esta resolución, la reparación de las fallas del vehículo no podría ser la forma más idónea para restituir el daño causado, puesto que se desconoce las condiciones en las que ha estado el vehículo durante todo este tiempo, siendo pertinente entonces, a juicio de este Tribunal, ordenar la devolución del monto reclamado por el consumidor.

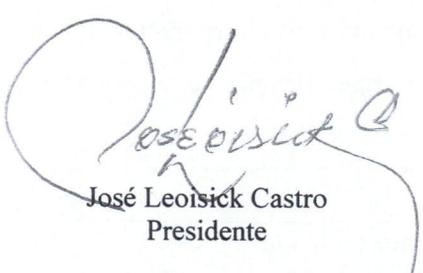
Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar* al proveedor **CARLOS MAURICIO BAUTISTA BURGOS**, *devolver* al consumidor señor _____ la cantidad de **QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$500.00)**, cancelados por un servicio de reparación de su vehículo automotor, por no haberlo prestado en las condiciones pactadas y esperadas para un servicio de dicha naturaleza.

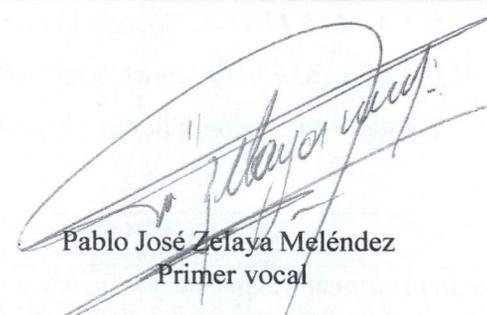
XI. DECISIÓN

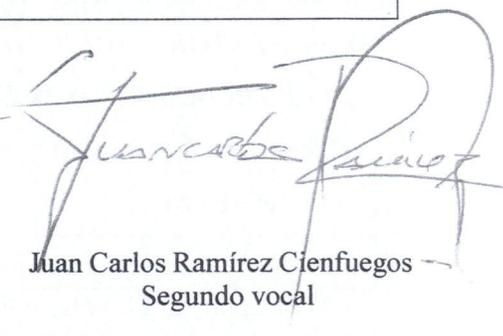
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 83 letra b), 143 letra c), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* al proveedor CARLOS MAURICIO BAUTISTA BURGOS, con la cantidad de **UN MIL SESENTA Y CUATRO DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,064.60)**, equivalentes a *tres meses con quince días 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 grave 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 VII y VIII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

- b) *Ordénese* al proveedor Carlos Mauricio Bautista Burgos, *devolver* al señor
la cantidad de **QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$500.00)**, en concepto de devolución de lo pagado por un servicio que no fue prestado en los términos acordados, 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*.

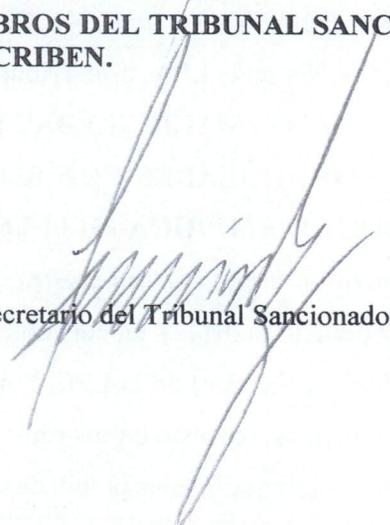

José Leoisick Castro
Presidente


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