

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 30/05/2024 Hora: 12:07 p. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 294-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>En fecha 17/11/2020 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso que: <i>"el día 29 de febrero de 2020 compró un juego de sala marca Premium por el valor de \$579.00, el cual empezó a dañarse a los dos meses de uso. La consumidora hizo el reclamo con el proveedor y le dijeron que por motivos de la cuarentena por COVID-19 no podían atender su solicitud hasta que abrieran, por lo que llegaron a recoger los muebles hasta el día 20 de octubre de 2020 y le dijeron que se iba a tardar un mes en repararlo. La consumidora no estuvo de acuerdo con el tiempo de reparación y solicitó la devolución del dinero, y no obtuvo respuesta"</i> (sic).</p> <p>Según la consumidora los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que prescribe: <i>"El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente"</i>, relacionado al artículo 4 letra i) de la citada ley: <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: reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: i) la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta de acuerdo a los términos originales, si esto fuere posible; a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio; aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado conforme a lo previsto en el art. 34 de esta ley (...)"</i>.</p> <p>Se siguió el respectivo trámite de los medios alternos de solución de conflictos en la Gerencia de Atención Descentralizada de la Defensoría del Consumidor —en adelante GAD—, sin que la denunciante y la denunciada llegaran a ningún acuerdo conciliatorio, debido a que no se concretó un supuesto acuerdo conciliatorio entre los intervinientes.</p> <p>En atención a lo anterior, la GAD conforme al artículo 143 literal c) de la LPC, remitió el expediente a este Tribunal, que emitió resolución de inicio del presente procedimiento administrativo sancionador en fecha 20/10/2023 (fs. 45 al 47).</p>			

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

Consumidora solicitó que la proveedora *“le haga la devolución del dinero ya que no está satisfecha con el servicio recibido y el proveedor no ha cumplido con las gestiones para hacerle efectiva la garantía”* (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCION

A la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC. Respecto de la referida infracción, se tiene que, la LPC prevé obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *“No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”* (resaltado es propio). Lo anterior, tiene su fundamento en el artículo 4 letra e) de la misma ley, que estipula como un derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: *“Adquirir los bienes y servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”*.

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

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

1. En fecha 15/11/2023 se recibió escrito en esta sede, firmado por el licenciado

(fs. 50-51), apoderado de la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V., por medio del cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en resolución de inicio, y argumentando lo siguiente:

“primeramente, se llegó a un acuerdo, el consistía en: entregar el producto restaurado, ofreciendo un plazo de garantía extendida de 12 meses y brindar una regalía, en cumplimiento ha dicho arreglo en fecha 01/03/2021 se le entregó el producto a la señora _____ a satisfacción, fecha en la cual iniciaría la garantía extendida.

(...) La señora _____ en el mes de junio del año dos mil veintiuno, informo que el producto presentaba nuevamente inconvenientes, solicitando el cambio del producto o devolución del dinero, se le informo que era necesario realizar el diagnostico técnico del producto y que para ello se debía retirar,

mi representada intento coordinar en múltiples ocasiones para el retiro del producto y recibir confirmación de la señora [redacted] y no se obtuvo respuesta de aprobación. Todo lo anterior se le informo mediante email a los representantes de Defensoría del Consumidor.

(...) La verificación técnica del centro autorizado por el proveedor Premium era necesaria para poder activar la garantía, como distribuidores intermediarios entre el proveedor y el cliente final en este caso la señora [redacted] no vemos imposibilitados si alguna de las partes no presta la atención y seguimiento debido, razón por la cual mi representada no es culpable de la infracción que se le pretende imponer" (sic).

2. En fecha 08/02/2024, se recibió escrito firmado por el referido apoderado de la proveedora (fs. 64-65), por medio del cual contestó la audiencia de apertura a prueba conferida en resolución de las doce horas con siete minutos de fecha 26/01/2024; en el mismo argumentó lo siguiente:

"El artículo 43 del Código Civil define la fuerza mayor o caso fortuito como aquel imprevisto a que no es posible resistir. Así mismo, la doctrina define la fuerza mayor "como aquel hecho del hombre, previsible o imprevisible, que impide también en forma absoluta el cumplimiento de la obligación". Para el presente caso mi representada ofreció a la consumidora la posibilidad de reparar o cambiar el producto, solicitándole previamente una revisión técnica, que debía realiza el centro autorizado por el proveedor Premium, la cual le permitiría a mi representada realizar el reclamo al proveedor y proceder con la reparación, sustitución o reembolso, sin embargo, la señora [redacted] se negó en todo momento en reiteradas ocasiones al retiro del producto y al momento de solicitar confirmación de la señora [redacted] no se obtuvo respuesta de aprobación. Esto evidentemente escapa a cualquier previsión de parte de mi representada, es decir, inclusive habiendo explicado minuciosamente a la señora [redacted] que necesitábamos diagnóstico técnico del producto; para poder proceder con el reclamo a nuestro proveedor esta no quiso prestar el producto para que realizara dicho diagnóstico, por lo que el incumplimiento que se le pretende imponer a mi representada en ningún momento puede atribuírsele, ya que como se puede observar la no reparación, cambio del producto o reembolso de los pagado solicitado, son única y exclusivamente por un caso de fuerza mayor, por imprevisibilidad de dicha situación.

(...) No obstante, a lo anterior, es de resaltar que mi representada ha realizado todos los esfuerzos necesarios citados anteriormente para cumplir a cabalidad con la reparación, cambio del producto vendido o reembolso a la consumidora, tal como consta en actas de conciliación del Centro de Solución de Controversias y correos enviados en respuesta por mi representada" (sic).

Dichos argumentos esgrimidos por la proveedora serán resueltos en los apartados siguientes por guardar estricta conexión lógica con la valoración de la documentación probatoria incorporada al presente expediente administrativo.

3. Además, en el último de los escritos precitados, el apoderado de la denunciada solicitó la práctica de prueba siguiente: *“Se practique “diagnostico técnico del producto”; en el producto “Juego de Sala Michigan” con el cual pretendo probar que el producto fue reparado y entregado en perfectas condiciones”* (sic). Respecto a dicha petición, es oportuno aclarar que, en el procedimiento administrativo sancionatorio de consumo, los intervinientes pueden presentar los peritajes que juzguen necesarios en igualdad de oportunidades, de conformidad a lo regulado en el artículo 377 del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–. Naturalmente, toda prueba incorporada ha de ser valorada por este Tribunal, tanto en su contenido, como en la idoneidad de los técnicos o peritos que la realicen.

Es decir, es indispensable que los dictámenes sobre aspectos de naturaleza técnica sean realizados por personas que acrediten su especialización, que las califica como personas idóneas para emitir un dictamen. Por tanto, las partes pueden perfectamente presentar los dictámenes periciales que estimen pertinentes, siempre que acrediten la idoneidad de los peritos que suscriban los mismos en el procedimiento administrativo sancionatorio.

Consiguientemente, los intervinientes podrán presentar los dictámenes periciales que estimen pertinentes, pero, para que dichos reportes técnicos sean valorados en éste procedimiento como prueba pericial, deberá acreditarse la calidad de perito o especialista en la materia técnica correspondiente de la persona que suscribió el mismo, asimismo tal acreditación puede constituirse por medio de:

- Diplomas extendidos por cualquier institución ya sea pública o privada de educación formal, con la que se compruebe que la persona posee conocimientos técnicos en la materia correspondiente.
- O en defecto de lo anterior, mediante constancia de estudios no formales, como por ejemplo, el atestado extendido por alguna empresa que demuestre que la persona posee los conocimientos técnicos necesarios sobre la materia técnica correspondiente o mediante la constancia de experiencia por lo menos de dos años en la realización de actividades relacionadas con la materia técnica expedida por una entidad reconocida dedicadas a dicha materia.

Además, este Tribunal aclara que una vez acreditada la calidad del perito, a tenor de lo previsto en el artículo 375 inciso 2° del CPCM: *“(…) todo perito deberá manifestar en su dictamen la promesa o juramento de decir verdad, así como el hecho de que ha actuado y actuará con objetividad”*, por ello, es procedente advertir que el perito que incumpla con la obligación de veracidad, podría incurrir en la comisión del delito de falso testimonio tipificado en el artículo 305 del Código Penal.

Así pues, trasladando las anteriores consideraciones al caso en estudio, debe declararse *sin lugar* la solicitud realizada por el apoderado de la denunciada, para que este Tribunal designe un especialista en la materia para la producción de la prueba en mención, pues los intervinientes contaban con la posibilidad

legal para incorporar la prueba pericial –debidamente acreditada– al presente procedimiento administrativo sancionador, con fundamento en las disposiciones precitadas; más aún, siendo que la fuente de la prueba (*juego de sala*) se encontraba al acceso de la denunciada misma (según consta en correo electrónico de f. 9 vuelto).

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”** (los resaltados son propios).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: **“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”**.

Además, el artículo 341 del 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 propios).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

B. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental aportada por la denunciante, que consiste en:

1. Fotocopia confrontada de Factura No. emitida por SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V. con descripción, por un monto de \$579.00 dólares (fs. 4).
2. Fotocopia de entrega de bien en concepto de Sala Michigan, por un monto de \$579.00 dólares, en que consta Garantía por desperfecto de doce meses, de fecha 29/02/2020, (fs. 5).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada, se acreditó por medio de factura que la denunciante erogó una cantidad de dinero que la proveedora exigió en concepto de pago por la adquisición de juego de sala modelo *SALA MICHIGAN*, el cual recibió, pero el mismo presentó desperfectos que limitaban su uso, y por lo tanto se presentó a la agencia para que le repararan los muebles. Sobre este punto, se tiene por acreditado que los bienes objeto del reclamo, presentaron desperfectos, pues coinciden en sus declaraciones, tanto la consumidora en su denuncia, como personal de la proveedora (f. 9 vuelto), y conforme a lo expuesto en el artículo 314 ordinal 1º del CPCM, que estipula entre las excepciones de prueba: *“No requieren ser probados: 1º Los hechos admitidos o estipulados por las partes”*, se tiene por acreditado que los muebles presentaron *“hundimiento y tablas flojas”*.

Es decir, que hay indicios suficientes para sustentar el incumplimiento en la entrega de los bienes en buenas condiciones de uso, en las condiciones esperadas por el consumidor promedio para los bienes de esa naturaleza. Respecto de este último punto, no consta prueba incorporada al presente expediente que permita desvirtuar la prueba indiciaria contra la proveedora denunciada, mediante la cual conste, por ejemplo la entrega efectiva del bien en óptimas condiciones que satisfagan a la denunciante, o la devolución de la totalidad del dinero ante los desperfectos del bien o alguna causa justificada que haya impedido a la proveedora cumplir con la entrega de los mismos en las condiciones pactadas, de lo que se puede observar un incumplimiento a los términos pactados por parte de la proveedora. Por el contrario, consta en correo electrónico enviado por personal de la proveedora en la etapa de medios alternos de solución de conflictos, así como de lo expuesto por el mismo apoderado de la denunciada en sus intervenciones durante el presente procedimiento, que los muebles tuvieron que ser reparados por las fallas que presentaron al poco tiempo transcurrido después de su compra.

En virtud de lo anterior, y en concordancia con lo dispuesto en los arts. 1416 y 1417 del Código Civil, que determina que lo pactado por las partes, es obligatorio para los contratantes, que además los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella, se ha acreditado que la consumidora cumplió con su obligación de pagar la totalidad del precio por los muebles, pero la proveedora no cumplió con entregar los bienes en los términos

acordados, en óptimas condiciones de uso que un consumidor promedio puede esperar para muebles nuevos, sino que los mismos tuvieron que ser reparados y la consumidora no pudo hacer uso de los mismos desde el 20 de octubre al 10 de noviembre de 2020 (f. 9 vuelto); y que al momento en que se interpuso la denuncia en la GAD, la proveedora no había realizado la devolución de lo pagado por el mismo conforme a la pretensión de la consumidora.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara la efectiva entrega del mueble SALA MICHIGAN en óptimas condiciones de uso o en su defecto la devolución del dinero, por los bienes entregados defectuosos, objeto de la controversia planteada por la denunciante, por el cual ella erogó una cantidad de dinero, esperando recibir como contraprestación la entrega de muebles de sala en buenas condiciones, con las características pactadas, pues la proveedora estaba obligada a entregar dichos bienes en perfecto estado al recibir el pago de parte de la consumidora.

En razón de la prueba valorada, las disposiciones legales precitadas, y lo manifestado por la denunciante respecto de la conducta por parte de la proveedora de no entregar los muebles de sala en óptimas condiciones de uso, aun y cuando la consumidora ya había entregado la cantidad \$579.00 dólares en concepto de la compra de los mismos, este Tribunal concluye que se ha acreditado la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, siendo procedente *sancionar* a la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V., en relación a los hechos atribuidos por denuncia interpuesta por la señora

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 de la proveedora denunciada, 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 de la proveedora, pues no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de entregar los bienes que comercializa, 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 ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos de la consumidora, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de

intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el 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, constando a folios 58-60, declaraciones de Impuesto Sobre la Renta de los años 2020, 2021 y 2022, de los cuales para efectos de la presente resolución se tomará en cuenta la declaración correspondiente al año 2020 por ser el año en que sucedieron los hechos denunciados; constando que la actividad comercial de la proveedora en ese periodo asciende a \$16,467,061.64 dólares.

Al contrastar la información financiera de la proveedora, con los tipos de empresas establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que no es posible encajar a SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V. en ninguna de las categorías antes citadas, ya que la misma cuenta con ingresos superiores a los regulados por dicha ley. Adicionalmente, este Tribunal consultó el listado de medianos y grandes contribuyentes publicado por el Ministerio de Hacienda, en la que se registra a la proveedora como *gran contribuyente*, por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como una *gran empresa*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

Cabe mencionar también, que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

b. Grado de intencionalidad de la infractora.

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 la proveedora, pues al ser una sociedad dedicada a la venta de muebles, referente a este rubro, es conocedora que todas las relaciones comerciales con clientes y sus proveedores se documentan a través de contratos o facturas, los cuales debe ejecutar de buena fe y que por tanto, es evidente el carácter de obligatoriedad de lo pactado entre los contratantes, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplió con entregar los muebles nuevos en óptimas condiciones de uso.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V., 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 posee como proveedora 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 la infracción por parte de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que no cumplió con la obligación contractual pactada con la consumidora, respecto de realizar la entrega de los bienes por los cuales pagó, en óptimas condiciones de uso.

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

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a *no entregar los bienes (...) en los términos contratados* —artículo 43 letra e) de la LPC— dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos de la consumidora, puesto que, en principio, al no cumplir con lo pactado se vio afectada en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto de la compra de los muebles de sala, que recibió por parte de la proveedora, pero que los mismos resultaron defectuosos al poco tiempo después de la compra, lo que impidió su uso, así mismo en la documentación presentada por la consumidora (factura) se establece que adquirió el mueble de sala por la cantidad de \$579.00 dólares. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en la consumidora al ofrecer la proveedora, unos muebles en buenas condiciones y con determinadas características, por los que pagó la consumidora y esperaba recibir en satisfactoria forma, pero que ante la entrega de los mismos defectuosos, no se concretó según lo acordado.

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 la infractora—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, ya que por su experticia en la venta de muebles, debe considerar todos los factores externos que durante la ejecución de los mismos podrían llegar a afectar la óptima dinámica comercial, debiendo adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, conforme al análisis antes expuesto y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V., pues se ha determinado que no entregó los bienes en los términos contratados.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción grave, sancionable con multa de hasta 200 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios, conforme al artículo 43 letra e) de la LPC; que la proveedora es una *persona jurídica*, que su capacidad económica es la de una *gran empresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que no entregó los bienes en los términos pactados y exigidos legalmente; y que el daño o efecto causado en la consumidora con dicha conducta fue de \$579.00 dólares, es decir, comprobándose un daño o afectación concreta en un particular, resulta razonable la imposición de una sanción proporcional, que no puede ser menor al daño ocasionado.

Por otra parte, en el presente procedimiento la infractora SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V., ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), pues presentó la información solicitada por esta autoridad sancionadora en el inicio del procedimiento.

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

Por consiguiente y en virtud que la proveedora es una persona jurídica, cuya capacidad económica es la de una *gran empresa*, el impacto en el derecho de la consumidora, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la consumidora (\$579.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora—*negligencia*—, así como por haberse constatado una conducta procedimental que denota la falta de diligencia y colaboración de la infractora dentro del procedimiento, por no proporcionar la

información solicitada, este Tribunal impone a la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V., por la comisión de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, en relación con el artículo 4 letra e) de la misma ley, una multa de SEIS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO DÓLARES CON NOVENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 6,995.91), equivalentes a veintitrés meses de salario mínimo mensual urbanos en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **11.5%** 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

La consumidora solicitó en su denuncia: “*que el proveedor le haga la devolución del dinero*” (sic), 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 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 e) de la LPC la titularidad del derecho a “*adquirir los bienes o servicios en las condiciones que el proveedor ofertó públicamente*”, 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*”.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera pertinente entonces, *ordenar a la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V., la devolución de lo pagado por la denunciante* la cantidad de **QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$579.00)**, en concepto de la compra de muebles de sala que resultaron defectuosos.

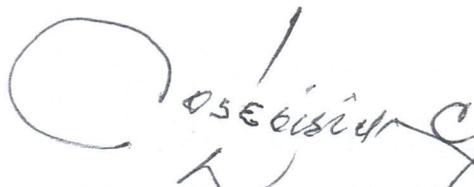
XI. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra e, 43 letra e), 46, 49, 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:

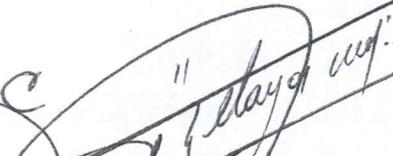
- a) *Sanciónese a la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V., con la cantidad de SEIS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO DÓLARES CON NOVENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 6,995.91), equivalentes a veintitrés meses de salario mínimo mensual urbanos en la industria—D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados, respecto de los hechos denunciados por la señora*
conforme al análisis desarrollado en los romanos VII y VIII de la presente resolución.
- b) *Ordénese a la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V., devolver a la señora*
la cantidad de **QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$579.00)**, en concepto de reintegro

de lo pagado por no entregar los bienes en las condiciones contratadas, conforme a las disposiciones legales precitadas y los términos expuestos en el romano X de este pronunciamiento. 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.

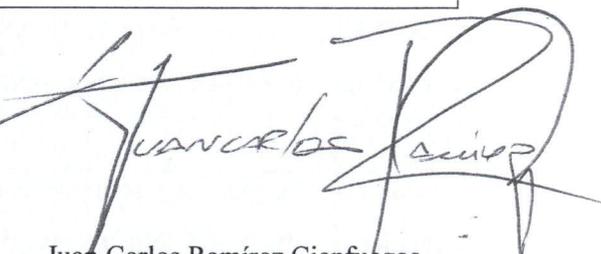
- c) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución a la consumidora, para los efectos legales que considere pertinentes.
- d) *Hágase del conocimiento* de los intervinientes que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 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



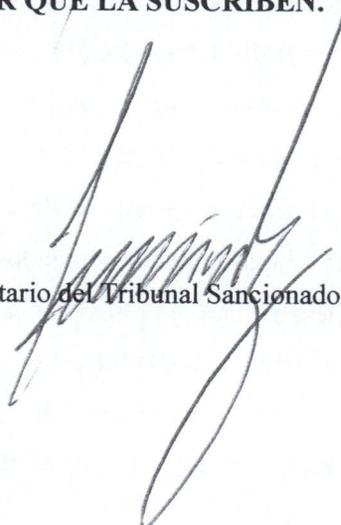
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

LM/MP



Secretario del Tribunal Sancionador