

	TRIBUNAL SANCIONADOR.	Fecha: 28/05/2024. Hora: 09:42 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1177-2021.
---	----------------------------------	---	-------------------------------

RESOLUCIÓN FINAL.

I. INTERVINIENTES:

Consumidor denunciante:

Proveedora denunciada: FERROCENTRO, S.A. DE C.V.

II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.

A. En fecha 18/02/2021, el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1-2), en la que manifestó literalmente que, "(...) compró unos muebles por un valor del \$1050.00 en Ferrocentro Los próceres y le han salido defectuosos, los sillones truenan, es decir se escuchan los resortes, su asiento se hunde, se sienten los resortes, se deshilan, el reclamo lo puso en septiembre 2020, debido a que al adquirirlo le vendieron con una garantía de un año, explica que le notificó a la empresa sobre el desperfecto que poseen ambos sillones, ante lo cual envió video, desde ese momento no le han resuelto y la gerente que atiende las situaciones de garantía le han maltratado diciendo frases en tono de burla y sarcástica, así mismo expreso que eso solo lo abren y lo vuelven a trabar han pasado los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre 2020 y enero, febrero 2021 y la empresa no le ha notificado ni me ha llamado para la resolución de la problemática. Ha llamado muchas ocasiones y no le han brindado una respuesta, tiene como evidencia video, conversaciones de WhatsApp, mensaje vía Facebook a la empresa y en ninguna de las acciones he obtenido respuesta de la empresa, explica que los muebles los canceló de forma inmediata al comprarlos es por ello que no les interesa resolverme la falla de fábrica que los muebles poseen" (SIC).

En virtud de lo anterior, este Tribunal calificó los hechos descritos en la denuncia como posiblemente constitutivos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor – LPC-: "Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) **No entregar los bienes (...) en los términos contratados**", relacionado al derecho consignado en el artículo 4 letra e) de la misma ley: "Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e) **Adquirir los bienes (...) en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente**". En ese orden, de comprobarse la efectiva comisión de la infracción atribuida, conllevaría la imposición de la sanción determinada en el artículo 46 de la LPC, consistente en multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

B. Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor –en adelante CSC– para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que el consumidor y la sociedad indiciada alcanzaran un acuerdo conciliatorio, razón por la cual, se certificó el expediente de mérito a este Tribunal, bajo el supuesto reglamentado en el artículo 143 letra c) de la LPC, para posteriormente ordenar el inicio del actual procedimiento administrativo

sancionatorio, mediante la resolución pronunciada a las nueve horas con cuarenta y dos minutos del día 08/09/2023 (fs. 25-26).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó en el CSC que la proveedora: “(...) *le haga las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del producto, en caso de no lograrse la reparación pide que el proveedor le haga la devolución de lo pagado. Todo lo anterior en base a los Artículos 34, 44 literal c), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y el Artículo 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos (...)*” (SIC).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 25-26), a la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “**No entregar los bienes (...) en los términos contratados**”; en relación al derecho consignado en el artículo 4 letra e) de la misma ley: “*Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e) Adquirir los bienes (...) en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente*”.

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

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, **la existencia de una relación contractual**; en segundo lugar, **las condiciones en que se ofreció el bien**, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en tercer 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, siendo esta multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA.

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora FERROCENTRO, S.A. DE C.V., pues en la resolución que ordenó el inicio de este procedimiento (fs. 25-26), se le confirió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de su correspondiente notificación. Tal comunicación se realizó a la proveedora indiciada, mediante notificación directa en sus oficinas, verificada el día 14/09/2023, según el acta respectiva (fs. 28).

Más adelante, mediante la resolución de las nueve horas con cuarenta y dos minutos del día 03/04/2024, se ordenó abrir a pruebas el presente procedimiento (fs. 33-34), lo cual se le comunicó a la proveedora indiciada a través de la dirección correo electrónico que señaló en su intervención para ese fin, en fecha 15/04/2024 (fs. 36).

De esa forma, con los actos de comunicación citados se garantizó a la proveedora incoada el ejercicio de sus derechos de audiencia y de defensa, confiriéndole la oportunidad procedimental de intervención en este procedimiento sancionatorio para el ejercicio de los referidos derechos, pudiendo manifestar su oposición por escrito, expresar sus argumentos de defensa, formular alegaciones, o bien, presentar o proponer la práctica de los medios probatorios que estimara conveniente, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del CPCM.

En hilo de lo anterior, durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, FERROCENTRO, S.A. DE C.V. intervino una vez, mediante escrito previo a la fase probatoria del procedimiento, en los términos siguientes:

El día 26/09/2023, se recibió escrito con documentación adjunta, firmado por la licenciada en calidad de apoderada general judicial con cláusula especial de la sociedad FERROCENTRO, S.A. DE C.V. (fs. 29-32). Por medio del escrito en mención, la proveedora incoada, contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución pronunciada a las nueve horas con cuarenta y dos minutos del día 08/09/2023.

En ese orden, adujo que el gerente general de la empresa propiedad de su representada, manifestó que cuando el consumidor efectuó la reclamación objeto de controversia, no fue posible realizar la reparación respectiva debido a la presencia de pandillas en su zona de residencia.

Del mismo modo, aseveró que, “(...) *al no ser ciertos los hechos atribuidos a mi representada, como medida de solución al conflicto, ofrezco al consumidor una de las dos siguientes opciones:*

a) La reparación de la parte dañada del mueble, en un lapso de quince días hábiles, en base al artículo 34 de la Ley de Protección al Consumidor, la cual permite la reparación del bien o servicio hasta por dos veces; o bien,

b) Un vale por el monto de \$250.00 de descuento en compras en la sucursal FERROCENTRO de su preferencia, vale con una vigencia de seis meses para hacer uso del mismo (...).”

Al respecto, se corrió traslado al denunciante mediante la resolución inmediata antecedente, para que emitiera su pronunciamiento acerca de las propuestas de solución antes citadas, al tiempo que se abrió a pruebas el procedimiento; sin embargo, cumplido el plazo legal para pronunciarse, el consumidor no contestó sobre el acuerdo ofrecido.

En ese orden, debido a que la fecha de emisión de este acto no logró materializarse un acuerdo conciliatorio entre las partes, es procedente continuar con la tramitación del presente procedimiento y dictar la resolución final correspondiente.

Asimismo, el único argumento de defensa vertido por la sociedad denunciada será analizado en el romano **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN**, debido a su evidente vinculación con los elementos propios de la infracción.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS.

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la LPA, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: **“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”**. (Los resaltados son nuestros).

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

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: **“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”**. (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: **Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.**

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por ambas partes consistente en: impresión de fotografía con correlativo número 19SD000F No. _____ emitida por FERROCENTRO, S.A. DE C.V., a favor del señor _____, en fecha 26/12/2019, con el concepto de compra de SALA HABART VINO 2 PZ, por el precio final de \$ 1,050.00

dólares (fs. 5). Con la citada factura, queda establecida la existencia de una relación contractual entre la sociedad proveedora y el consumidor denunciante; el objeto de dicha relación –SALA HABART VINO 2 PZ- y el pago total del precio del bien por parte del consumidor por \$ 1,050.00 dólares.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “(...) **No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados**”; por lo tanto, para realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se analizará la concurrencia de los elementos propios de la infracción a saber: **la existencia de una relación contractual que se origine en la entrega de los bienes en los términos contratados**, en cuanto a calidad del producto y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y finalmente respecto a lo anterior, **la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora**.

A. En concordancia con lo antes establecido, habiéndose superado el plazo otorgado por este Tribunal para que se concretizara el acuerdo conciliatorio propuesto en dos ocasiones por la parte denunciada, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba directa, o bien, indiciaria o indirecta:

i) **La relación contractual existente entre el consumidor denunciante y la proveedora FERROCENTRO, S.A. DE C.V.**, con la impresión de fotografía con correlativo número 19SD000F No. emitida por FERROCENTRO, S.A. DE C.V. (fs. 5), documento que según el artículo 999 romano II. del Código de Comercio, constituye un medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma. Por tanto, mediante la factura en referencia se comprobó la compra del bien objeto de reclamo y la fecha de la contratación.

ii) **El pago erogado por el consumidor en concepto de la compra del objeto de reclamo**, hecho que también se estableció mediante la factura antes relacionada \$1,050.00, en la cual también se detalla el nombre y el bien adquirido por el consumidor, sin detallar de manera amplia las especificaciones relacionadas al uso del bien adquirido.

iii) **Mediante el relato de los hechos por parte del consumidor, también reconocidos por la apoderada de la sociedad proveedora, se acreditó que los bienes presentaron desperfectos y la presentación del reclamo por parte del consumidor a la proveedora en ese sentido, así como la falta de respuesta de ésta**. Tales hechos no requieren ser probados en virtud de lo dispuesto en el artículo 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil, que dictamina que aquellos hechos que sean admitidos, estipulados o reconocidos por las partes, no requieren ser probados.

De todo lo anterior se concluye que el bien objeto de la compraventa –SALA HABART- fue entregado al consumidor, el mismo día de su celebración, por lo tanto, con la referida tradición, el contrato se reputa perfecto.

En el *caso subjudice*, las partes celebraron un contrato cuyo objeto fue la compra de SALA HABART 2 PZ, por el precio de \$1,050.00 dólares pagado por el consumidor a la proveedora denunciada, la cual se

comprometió a entregar el bien en perfecto estado para que el consumidor pudiera hacer uso de él, y de ello se dejó constancia en la factura incorporada al expediente, sin especificar ninguna restricción en cuanto al uso al que sería destinado el bien (fs. 5).

Partiendo de lo anterior, el Código Civil (CC) define el **contrato** como “*una convención en virtud de la cual una o más personas se obligan para con otra u otras, o recíprocamente, a dar, hacer o no hacer alguna cosa*” (artículo 1309 CC), consignando que éstos son **bilaterales**: “*cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente*” (artículo 1310 CC) y que son **principales**: “*cuando subsiste por sí mismo sin necesidad de otra convención*” (artículo 1313 CC); además, define a las **obligaciones civiles** como: “*aquellas que dan derecho para exigir su cumplimiento*” (artículo 1341 CC).

En ese orden de ideas, con la documentación que corre incorporada al expediente administrativo se advierte que la proveedora no suministró al consumidor ninguna especificación de uso y cuidado del mismo, únicamente se detalló en la factura la compra de *SALA HABART VINO 2 PZ*, de ello se colige que la proveedora tampoco puede atribuir certeramente los defectos desarrollados por el bien adquirido, al uso que el consumidor hizo del bien, puesto que en el procedimiento no consta la existencia de manuales o requisitos de cuidado.

Así, para en el presente caso se concluye, que, siendo un contrato *bilateral*, a la obligación principal del consumidor de pagar el precio total del bien adquirido, **correspondía la ejecución de la obligación principal de la proveedora consistente en entregar el bien en óptimas condiciones para que el consumidor pudiera hacer uso del mismo.**

Pese a lo anterior, la sociedad proveedora fue señalada por la presunta comisión de la conducta establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, es decir, por un presunto incumplimiento contractual, por lo cual, establecidos los dos primeros elementos de la infracción atribuida, es preciso ahondar sobre el incumplimiento contractual para así concluir si, en efecto, la conducta que fue señalada en la denuncia configura plenamente la infracción atribuida en este procedimiento.

Es procedente entonces realizar algunas consideraciones:

Del incumplimiento contractual atribuido a la proveedora

Al respecto, si bien el juego de sala *HABART* fue entregado al consumidor, el consumidor reclamó el presunto incumplimiento contractual, por atribuirle a tal bien la existencia de defectos o fallas que desnaturalizaban el cumplimiento de la finalidad del bien, para lo que fue adquirido.

Por lo anterior, este procedimiento inició por la presunta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC en cuanto a la conducta consistente en: “*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, puesto que “*(...) El régimen de responsabilidad por productos defectuosos surge como consecuencia del deber de seguridad que las normas de protección al consumidor imponen a los*

productores y proveedores en el mercado, siendo este uno de los pilares en que reposa el derecho del consumo (Villalba, 2012, p. 42¹).

Así pues, a tenor de lo establecido en el contrato de compraventa celebrado, es evidente que la finalidad perseguida con la contratación es la adquisición un bien de óptima calidad, con la capacidad de cumplir satisfactoriamente la finalidad esencial para la que fue creado: *“Todo consumidor tiene interés en disfrutar de productos de buena calidad e idóneos. Lo importante ahora es definir en qué consiste la calidad y la idoneidad (...) la calidad es la “Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.” Por su parte, la idoneidad o eficiencia es la “Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado”*².

De lo anterior se desprende que, *“(...) la aptitud de un producto para satisfacer las necesidades para las cuales fue producido o comercializado es una característica inherente al mismo o, al menos, una característica suministrada en la información sobre el mismo. Básicamente, la calidad parece apuntar a la ausencia de defectos materiales del producto, mientras que la idoneidad a la ausencia de defectos funcionales, ello sin perjuicio de que un defecto en la calidad pueda generar un defecto en la idoneidad, como ocurre comúnmente. (...)”*³, y es así como puede concluirse que, *“la falta de calidad o idoneidad en la misma constituye un claro supuesto de incumplimiento (...)”*, pues ambos elementos del bien, *“hacen parte del contenido de la obligación principal (...)”*⁴.

Sin embargo, en el actual procedimiento, la proveedora denunciada no comprobó fehacientemente la existencia de idoneidad y calidad, o bien de eximentes de responsabilidad de su responsabilidad contractual por los vicios que presentare el bien, por el manejo o uso del bien que pudiere haber realizado el consumidor, o los fines a los que lo destinó, más aún no consta en el documento contractual indicaciones sobre el manejo, cuidados o uso adecuado del bien en controversia.

Al respecto, en la legislación colombiana se establece que, *“(...) El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de: 1. Fuerza mayor o caso fortuito; 2. El hecho de un tercero; 3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y 4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía”*⁵, o en términos prácticos, *“(...) Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado; se trata aquí de mal uso por parte del afectado que puede ocurrir por la responsabilidad por producto defectuoso en el derecho colombiano imprudencia o negligencia, como por ejemplo, utilizar el bien*

¹ Juan Carlos Villalba Cuéllar. La responsabilidad por producto defectuoso en el derecho colombiano.

² Mauricio Moreno Vásquez. REMEDIOS DEL CONSUMIDOR FRENTE A FALLAS DE CALIDAD E IDONEIDAD DEL PRODUCTO. <https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/5398/Art%C3%ADculo.pdf?sequence=2>

³ Mauricio Moreno Vásquez. Ibidem.

⁴ Mauricio Moreno Vásquez. Ibidem.

⁵ Mauricio Moreno Vásquez. Ibidem

impropiamente o darle un empleo irrazonable no previsible. Igual sucederá cuando ha sido informado adecuadamente y el consumidor no atiende la información o las advertencias”⁶.

Ahora bien, en nuestro ordenamiento jurídico conforme a lo establecido en el artículo 1416 CC: “*Todo contrato legalmente celebrado es obligatorio para los contratantes y sólo cesan sus efectos entre las partes por el consentimiento mutuo de éstas o por causas legales*”, así como lo señalado en el artículo 1631 CC: “*El vendedor es obligado a entregar lo que reza el contrato*”, y finalmente, lo preceptuado en el artículo 1639 CC: “*La obligación de saneamiento comprende dos objetos: amparar al comprador en el dominio y posesión pacífica de la cosa vendida, y responder de los defectos ocultos de ésta, llamados vicios redhibitorios*”, por lo cual, la proveedora de no contar con eximentes legítimos, resulta obligada a responder de las fallas o defectos del bien adquirido.

En ese orden, resulta pertinente citar lo dicho por la apoderada de la proveedora denunciada en este procedimiento, respecto de la atención del reclamo planteado por el consumidor por los defectos de la sala adquirida: “*(...) según lo manifestado por el Gerente General de la empresa, en el momento del reclamo no fue posible realizarle la reparación respectiva del mueble al cliente, por residir este en una zona con presencia de pandillas*”, de lo cual se puede concluir que FERROCENTRO, S.A. DE C.V. tuvo conocimiento de la existencia de defectos del bien que vendió, y que además, reconocía la obligación de resarcir los mismos, pese a lo cual, **no lo hizo**.

Asimismo, consta acreditado en el procedimiento que realizó ofertas de solución al consumidor, pero no fueron materializadas, por lo cual, únicamente fueron acreditados la existencia de defectos y la falta de respuesta ante los mismos por parte de FERROCENTRO, S.A. DE C.V.

De todo lo anterior, este Tribunal luego de valorar la prueba incorporada al presente expediente administrativo, los hechos establecidos por las partes, y al comprobarse el incumplimiento de la proveedora a la obligación descrita el artículo 4 letra e) de la LPC, norma que forma parte de la configuración de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la misma ley, por principio de integración y coherencia de las normas del ordenamiento jurídico, **concluye que en el presente caso se ha comprobado la comisión de la infracción grave estatuida en el artículo 43 letra e) de la LPC por parte de la proveedora FERROCENTRO, S.A. DE C.V., por “no entregar los bienes (...) en los términos contratados”**; en concreto, por no haber subsanado al consumidor los vicios de la SALA HABART estando obligada por ley a hacerlo, con lo cual, ocasionó un perjuicio al consumidor, por lo que resulta procedente **sancionar** a la proveedora denunciada.

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*».

⁶ Juan Carlos Villalba Cuéllar. Ibidem.

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, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

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

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ésta no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación como comerciante de cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas, en armonía con las disposiciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, 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 la proveedora FERROCENTRO, S.A. DE C.V. en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad.

No obstante, este Tribunal, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*; por lo cual se consultó el listado emitido por la Dirección de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, en el que se catalogó a la proveedora como un *mediano contribuyente*, por lo cual, para efectos de la cuantificación de la multa, será considerada como una empresa de **tamaño mediano**.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

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

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: *“Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)”*, así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: *“El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa”*, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: *“Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio”*.

En cuanto a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en *“e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”* la denunciada estaba obligada a cumplir con lo establecido en el artículo 24 de la misma ley. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, al no haber dado cumplimiento a su obligación contractual, o en todo caso demostrar fehacientemente la causa que la exime del cumplimiento del mismo.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que FERROCENTRO, S.A. DE C.V. no cumplió con la obligación adquirida, al entregar un bien que no satisfizo la funcionalidad para la cual fue adquirido. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento se acreditó que existiese una causa que la exima de su responsabilidad de dar cumplimiento a su obligación.

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

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: *“(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho”*. Conforme a ello, en el presente procedimiento se logró evidenciar que la proveedora denunciada, efectivamente realizó el cobro de la cantidad de \$1,050.00 dólares al señor _____ en concepto de una SALA HABART 2PZ, debido a que el bien no cumplió con las funciones propias para las que fue adquirido. Por lo cual, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio del consumidor afectado en el presente procedimiento.

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

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo⁷ en la infractora FERROCENTRO, S.A. DE C.V., quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le

⁷ *“(...) 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.

impone la LPC. Y es que, como proveedora que se dedica a la venta de bienes muebles entre otros, se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de la actividad desarrollada; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifica el incumplimiento de lo pactado, situación que no ha ocurrido así en el presente procedimiento.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, la proveedora FERROCENTRO, S.A. DE C.V. cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la misma.

Preliminarmente, 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).

Asimismo, que de acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria; y que la proveedora denunciada es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una empresa de *tamaño mediano*.

Además, en el presente caso, se debe tomar en cuenta que el grado de intencionalidad de la conducta cometida fue negligencia (ya que para el caso no se acreditó el dolo en la infracción cometida) y que la afectación total ocasionada al patrimonio del consumidor ascendió a la cantidad de \$1,050.00 dólares.

Por todo lo anterior, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, además de cumplir con el propósito de la finalidad perseguida por el legislador con la misma, este Tribunal considera que el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener es la cantidad de \$1,050.00 dólares, ya que no es posible sancionar a la proveedora por una suma menor que la cantidad a la que asciende la afectación económica ocasionada al consumidor.

Por consiguiente, en aplicación del principio de proporcionalidad y en virtud del tamaño de la empresa, el impacto negativo en el derecho del consumidor, el perjuicio patrimonial ocasionado al mismo y el grado de intencionalidad con el que procedió la infractora —parámetros ampliamente desarrollados en el apartado **VIII.** de la presente resolución—, este Tribunal impone a **FERROCENTRO, S.A. DE C.V.**, por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, una multa de *doce salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, equivalentes a la cantidad de **TRES MIL SEISCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR (\$3,650.04)**.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el 6% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en la 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 la pretensión planteada en su denuncia, *"(...) le haga las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del producto, en caso de no lograrse la reparación pide que el proveedor le haga la devolución de lo pagado"* (SIC).

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

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

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

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

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso contencioso administrativo con 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, en virtud de las facultades legales antes relacionadas, este Tribunal se encuentra habilitado para ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, que en el presente caso textualmente indica: *"(...) en caso de no lograrse la reparación pide que el proveedor le haga la devolución de lo pagado"*.

En vista de la pretensión planteada, este Tribunal consideró el importe pagado a la sociedad FERROCENTRO, S.A. DE C.V., por parte del señor _____ en concepto de la SALA HABART 2PZ, el cual según el texto de la denuncia y la factura incorporada (fs. 5) asciende a la suma de \$1,050.00 dólares; siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada, mediante la devolución en efectivo, al consumidor denunciante, de la cantidad de UN MIL CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 1,050.00) equivalente al precio pagado por dicho bien defectuoso.

XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 112 inc. 2°, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* a la proveedora **FERROCENTRO, S.A. DE C.V.**, con la cantidad de **TRES MIL SEISCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR (\$3,650.04)**, equivalentes a *doce salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*—D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por: *“No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*, en perjuicio del consumidor denunciante, señor

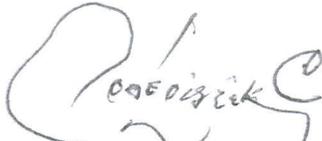
conforme al análisis expuesto en el romano **VII.** de esta resolución.

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

- b) *Ordénese* a la sociedad proveedora **FERROCENTRO, S.A. DE C.V.**, restituir al consumidor denunciante _____ la suma de **UN MIL CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 1,050.00)** equivalente al precio pagado por dicho bien defectuoso, mediante devolución de dinero en efectivo, importe que corresponde al valor pagado por el bien contratado con la referida proveedora, como medida restitutiva de la situación alterada por la comisión de la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC por *“(…) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*, en virtud del análisis expuesto en el romano **X.** de esta resolución.
- c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución al señor _____ para las acciones legales que estime convenientes.
- d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de

reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

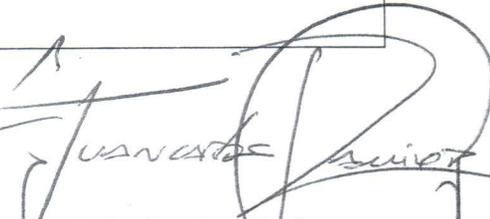
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

VR/ym



Secretario del Tribunal Sancionador

