

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 22/05/2024 Hora: 10:15 Lugar: San Salvador.	Referencia: 451-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	LLANTAS Y ACCESORIOS, S.A. de C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>En fecha 07/01/2021 la consumidora _____ interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual manifiesta que: <i>"en fecha 27/12/2021 llevo su vehículo para que se le realizara escaneo en LLANTAS Y ACCESORIOS para darle un diagnóstico. Es el caso que según diagnóstico el vehículo tenía ciertas fallas, bujías, filtro aire motor, cambio de aceite de caja, cambio de aceite de motor, pastillas delanteras, pastillas traseras, cambiar refrigerante por un valor de \$400.00, pareciéndole raro que presentara tantos daños, acepto que se le reparara, sin embargo se tardaron en taller en reparar, al ser revisado por la consumidora sintió que el timón estaba duro para maniobrar, reclamo de inmediato y respondiéndole el proveedor que llamarían al eléctrico, al llegar excuso que tenía que descargar un programa para determinar la falla, al siguiente día se regresó al taller y le informaron que no le responderían, por lo que no tuvo otra opción la consumidora que llevarlo a otro taller para que se le diagnosticara la falla, ya que le dejaron mal el vehículo en taller LLANTAS Y ACCESORIOS, al llevarlo al taller automotriz renovatio donde al revisar cuidadosamente el vehículo han encontrado los siguientes problemas que le provocaron al vehículo según constan la declaración jurada por el encargado _____ ante notario _____ quien bajo juramento dice: se realizó una revisión como técnico automotriz en el aérea eléctrica al vehículo placas P _____ encontrando problema del sistema de dirección asistida: la conexión de la batería se encontraba no ajustada o floja; ocasionando falsos contactos entre los bornes de esta, lo cual generan arcos eléctricos o inducciones que buscan una salida en los diversos módulos o computadora del vehículo, en este caso el módulo de sistema de dirección asistida, llegando a realizarse procesos no adecuados que puedan generar inducciones eléctricas que repercuten en los módulos de automotor, por lo que se ocasiono el daño total de la bomba power steering que la consumidora a cotizado en Súper Repuesto vale nueva \$1,400.00 y usada vale \$450.00 por lo que pide le responda el taller en el daño del vehículo por mal procedimiento"</i></p>			

En fecha 10/01/2022, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia —fs. 7 al 9—.

Posteriormente, en fecha 25/02/2022 —fs. 10—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 03/03/2022 (fs. 12) de la audiencia de conciliación programada para el día 10/03/2022. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 15), se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la proveedora, fijando como nueva fecha de realización de la audiencia, el día 23/03/2022. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 21), se hizo constar que la misma fue suspendida debido a segunda incomparecencia de la proveedora sin causa justificada.

En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2º de la LPC, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por la consumidora en su denuncia y se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal en fecha 07/04/2022. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las trece horas con seis minutos del día 06/02/2024 (fs. 24 y 25).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

La consumidora solicita: *“que el proveedor le responda por el daño ocasionado en su vehículo, por el mal procedimiento en la reparación, pidiendo la responsabilidad de comprar el repuesto power steering para su vehículo, ya que considera un incumplimiento de contrato. Todo lo anterior en base a los artículos 4 e), 24, 43 literal e), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y el Artículo 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

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 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) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: ***“No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*** (resaltado es propio). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC 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” (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

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

V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

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 LLANTAS Y ACCESORIOS, S.A. de C.V., pues en resolución de fs. 24-25 se le concedió el plazo de 10 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada en fecha 21/02/2024 (fs.26); sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas de la proveedora.

Posteriormente en fecha 04/04/2024 se dictó la resolución de apertura a pruebas (fs.28), la cual fue notificada a la proveedora en legal forma según consta a fs.29, mediante dicha resolución se le concedió el plazo de ocho días, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma, no aportando en dicho plazo ninguna documentación, referente al presente proceso sancionatorio.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la proveedora denunciada sobre la base de la prueba que consta en el expediente de mérito, por no haberse pronunciado la referida, pese habersele otorgado la oportunidad procedimental para ejercer su defensa.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. 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 uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate". (Los resaltados son nuestros).

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

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

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

2. Aunado a lo anterior, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base*.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia*.

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión,

la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

3. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental aportada por la denunciante, de la cual será valorada por este Tribunal únicamente la pertinente, que consiste en:

a) Fotocopia de Factura No. _____ de fecha 27/12/2021, emitida por la proveedora LLANTAS Y ACCESORIOS, S.A. de C.V., en donde se detalla el monto de lo cancelado por la consumidora, en concepto de compra de servicio de cambio de pastillas traseras y delanteras, cambio de bujías, filtro de aire de motor, cambio de aceite de motor 10w30 valvoline y cambio de aceite de caja valvoline (fs. 5), cancelando un monto de \$400.00 dólares, en relación con la hoja de cotización de taller los chorros (fs. 6).

b) Fotocopia de hoja de cotización, en donde se detalla el monto de lo cancelado por la consumidora, en concepto de compra de trabajo general de mecánica para vehículo marca Mazda CINCO 2012 PLACA _____, (fs. 6), cancelando un monto de \$400.00 dólares.

c) Fotocopia de Factura No. _____ de fecha 29/12/2021, emitida por VENTA DE RESPUESTOS “RENOVATIO”, en donde se detalla el monto de lo cancelado por la consumidora, en concepto de diagnóstico con escáner para el vehículo Mazda modelo CINCO 2012, (fs. 4), cancelando un monto de \$15.00 dólares.

d) Fotocopia de declaración jurada del encargado del taller “Renovatio” el señor _____ ante el notario _____, por medio de la cual se establece que se realizó una revisión al área eléctrica del vehículo con las siguientes características: PLACAS: P-

MARCA: MAZDA; AÑO: DOS MIL DOCE; CLASE: AUTOMOVIL; MODELO: CINCO. (fs. 3).

La proveedora no se pronunció sobre la prueba incorporada en el expediente, pese haber tenido la oportunidad procedimental para hacerlo, según se estableció en el romano V de la presente resolución, por tanto, este Tribunal efectuará la valoración de la prueba antes detallada, incorporada al expediente, tomando en cuenta, además, la presunción legal del artículo 112 de la LPC que sustentó la certificación del presente expediente ante esta sede.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por la señora _____ es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe como grave la conducta de la proveedora por supuestamente incumplir la obligación de “no entregar los bienes o **prestar los servicios en los términos contratados**”, que encuentra su fundamento en el artículo 24 de la misma, en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que la señora _____ contrato el servicio de cambio de

pastillas traseras y delanteras, cambio de bujías, filtro de aire de motor, cambio de aceite de motor 10w30 valvoline y cambio de aceite de caja valvoline al vehículo Mazda Cinco año 2012 con la proveedora LLANTAS Y ACCESORIOS, S.A. de C.V., cancelando un monto total de \$400.00 dólares, lo anterior se ha acreditado mediante la fotocopia de Factura No. _____ con su respectiva hoja de cotización del trabajo a realizar emitidas por la proveedora, las cuales se encuentra anexas al expediente como un medio de prueba incorporado por la consumidora al momento de interponer su denuncia (fs. 5 al 6).

La consumidora expuso que la proveedora si le entregó el vehículo, sin embargo, establece que se tardaron en repararlo, al ser revisado sintió el timón estaba duro para maniobrar, reclamo de inmediato, el proveedor menciona que llamarían al eléctrico, excusándose que tenía que descargar un programa para determinar la falla, al día siguiente le informaron que no se harían cargo. Finalmente, no tuvo otra opción que llevar el vehículo a otro taller a que se le realice una verificación de trabajo, enterándose que la proveedora no realizó el proceso adecuado, ante ello, el consumidor solicitó se le responda por el daño causado en su vehículo por mal procedimiento en la reparación, solicitando el repuesto power steering.

De igual manera consta en el expediente la declaración jurada del señor _____, encargado del taller "RENOVATIO" ante el notario _____, en donde se explica el diagnóstico con escáner realizado por el taller "RENOVATIO", destacando que la conexión de la batería se encontraba no ajustada o floja, ocasionando falsos contactos entre los bornes de esta, lo cual genera arcos eléctricos o inducciones que buscan una salida en los diversos módulos o computadoras del vehículo, en este caso en particular, en el módulo de sistema de dirección asistida. Comprobando que la proveedora denunciada no brindó el servicio en los términos pactados con la consumidora.

Asimismo con la factura que consta agregada al presente expediente administrativo (fs. 5 al 6) y en concordancia con lo dispuesto en los art. 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, que al momento en que se interpuso la denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, la proveedora no había realizado la devolución de lo pagado por el consumidor.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara que los servicios contratados por la consumidora fueron de buena calidad, por los cuales esta última erogó la cantidad de \$400.00 dólares, esperando que el automóvil funcionara correctamente.

B. Sin embargo, dado que el presente procedimiento se inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, los hechos expresamente manifestados por la consumidora en su

denuncia *se presumen ciertos*; por tanto, le correspondía a la proveedora denunciada comprobar que efectivamente los servicios contratados por la consumidora se prestaron con la calidad adecuada y prestaciones habituales de su tipo, o en su defecto, comprobar que dichos servicios no fueron realizados en los términos contratados a la consumidora, por causas ajenas a su voluntad y que la eximieran de responsabilidad frente a los hechos denunciados. No obstante, la proveedora LLANTAS Y ACCESORIOS, S.A. de C.V., no presentó ningún tipo de prueba que reuniera dichas características, a pesar de que se le brindó la oportunidad de aportar los elementos de prueba que justificaran que tenía una causa válida que la eximía de la obligación contractual adquirida, y desvirtuar así la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC.

En razón de la prueba valorada, la presunción legal y las disposiciones legales aplicables, lo manifestado por la denunciante respecto de la conducta por parte de la proveedora de no brindar los servicios en los términos contratados, ni tampoco la devolución del dinero cancelado por la consumidora, en concepto del servicio de cambio de pastillas traseras y delanteras, cambio de bujías, filtro de aire de motor, cambio de aceite de motor 10w30 valvoline y cambio de aceite de caja valvoline al vehículo Mazda Cinco año 2012, este Tribunal concluye que se ha acreditado la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC por: “(...) *prestar los servicios en los términos contratados*”, siendo procedente *sancionar* a la proveedora denunciada, en relación a los hechos atribuidos por denuncia interpuesta por la señora

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

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

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011].

En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la 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 brindar los servicios 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 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 –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*”

Ahora bien, no es posible encajar a la proveedora, 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. 24-25). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar a la proveedora según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el ius puniendi; por tanto, deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la infracción. Por tanto, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, este Tribunal realizará una interpretación pro administrado, y únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, procederá a considerar a la proveedora como una *Microempresa*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este 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 sancionable 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 persona jurídica dedicada a la Reparación de llantas de vehículos automotores, 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 la prestación del servicio conforme a lo pactado.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora LLANTAS Y ACCESORIOS, 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, con el objeto de cumplir y brindar los servicios en los términos y condiciones pactados con el consumidor.

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 infracción de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que no cumplió con la obligación contractual pactada con la consumidora, respecto de brindar el servicio de cambio de pastillas traseras y delanteras, cambio de bujías, filtro de aire de motor, cambio de aceite de motor 10w30 valvoline y cambio de aceite de caja valvoline al vehículo Mazda Cinco año 2012, en los términos ofertados, por los cuales pagó la consumidora el monto de \$400.00 dólares, y no realizar la devolución del dinero a la consumidora.

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

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a (...) *prestar los servicios 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 éste se vio afectado en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto del servicio de cambio de pastillas traseras y delanteras, cambio de bujías, filtro de aire de motor, cambio de aceite de motor 10w30 valvoline y cambio de aceite de caja valvoline al vehículo Mazda Cinco año 2012, el cual no recibió en los términos ofertados por parte de la proveedora, y asciende a la cantidad de \$400.00 dólares. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en la consumidora al ofrecer la proveedora, servicios de reparación mecánica de vehículos automotores, por los que la consumidora pagó y esperaba recibir para ejecutar una determinada tarea, pero que ante el incumplimiento no se concretó según lo esperado.

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 el infractor—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 brindar los servicios de mano de obra, mecánica automotriz y repuestos para vehículo automotores, debe considerar todos los factores externos que durante la ejecución de los mismos podrían a llegar a afectar la óptima prestación de sus servicios profesionales, 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, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora LLANTAS Y ACCESORIOS, S.A. de C.V., pues se ha determinado que no brindo los servicios en los términos contratados.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó al consumidor por la conducta cometida, siendo esta la cantidad de \$400.00 dólares, con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado a la consumidora.

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

Por consiguiente y en virtud que la proveedora es una persona jurídica, cuya capacidad económica —por presunción—, es la de una *Microempresa*, el impacto en el derecho de la consumidora, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la consumidora (\$1,400.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora —*negligencia*—, este Tribunal impone a la proveedora LLANTAS Y ACCESORIOS, S.A. de C.V., una multa de **DOS MIL CIENTO NOVNETA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,190.00)**, equivalentes

a seis 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, por *no prestar los servicios en los términos contratados*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 3% 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 la proveedora le responda por el repuesto power steering por el mal procedimiento en la reparación de su vehículo, en razón de ello, 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*” en los términos de la misma ley, le corresponde a la denunciante como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en: *la compra del repuesto power steering para su vehículo por el mal procedimiento en la reparación.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora LLANTAS Y ACCESORIOS, S.A. de C.V., comprar el repuesto power steering para el vehículo o en su defecto entregar el valor del mismo*, y que hasta el momento de este pronunciamiento no consta que haya entregado a la consumidora, a la luz de lo dispuesto en las citadas normas de la LPC.

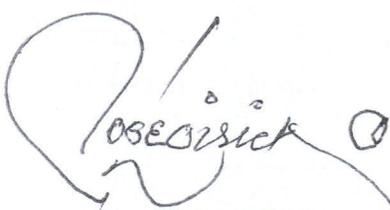
XI. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 24, 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 112, 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 LLANTAS Y ACCESORIOS, S.A. de C.V., con la cantidad de **DOS MIL CIENTO NOVENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,190.00)**, *equivalentes a seis meses de salario mínimo mensual urbanos en la industria*— D.E. N°10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N°129 Tomo N° 432— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados, respecto de los hechos denunciados por la consumidora.
- b) **Ordénese** a la proveedora LLANTAS Y ACCESORIOS, S.A. de C.V., **entregar** a la consumidora el repuesto power steering del vehículo Mazda CINCO 2012 o en su defecto el valor del mismo, 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.

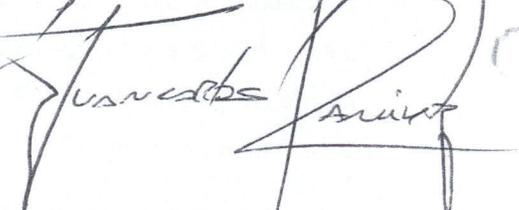
- c) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución a la consumidora señora _____, para los efectos legales que considere pertinentes.
- d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos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



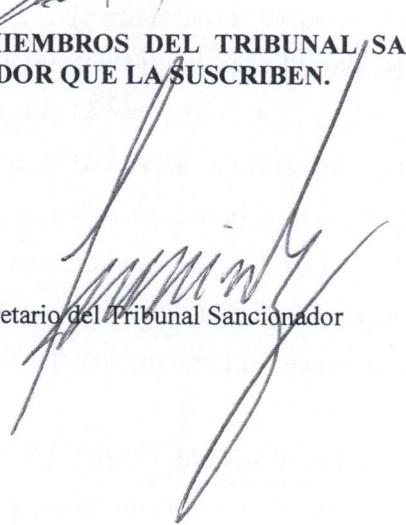
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

FJ/



Secretario del Tribunal Sancionador