

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 07/06/2024 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 684-2023
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	GRUPO UMA, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 16/03/2022, la consumidora interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>"en fecha 22/05/2021 compró de contado por el valor de \$5,200.00, una motocicleta (Mototaxi) marca BAJAJ, modelo RE Cuatro S Autorisksha, color rojo, año 2021, cuya placa según documento emitido por el Viceministerio -VMT- es el número el cual la consumidora considera como el número de Póliza. Sostiene que el proveedor le ofreció entregársela con las condiciones necesarias para ser inscrita legalmente en SERTRACEN; sin embargo, a la fecha de su denuncia no había podido concluir el trámite de registro, habiéndole intentado varias veces, incluso habiendo el proveedor rectificado el contrato según observaciones de SERTRACEN, donde finalmente le informaron que para el ingreso de su trámite debía realizar una "carta taller" la cual no le han podido extender en el taller autorizado por el VMT, debido a que el producto no tiene grabado el número VIN, situación que informó a la proveedora, quien le respondió que enviaría un correo electrónico a ADUANA, sin ofrecerle ninguna solución"</i>.</p> <p>El día 16/03/2022 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. 9-23). Posteriormente, en fecha 19/04/2022 —fs. 24—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 19/04/2022 de la audiencia de conciliación programada para el día 27/04/2022. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 37), se hizo constar que la misma fue suspendida por solicitud de las partes, fijándose como nueva fecha de audiencia conciliatoria el día 12/05/2022; sin embargo, la misma tuvo como resultado la suspensión de la audiencia de conciliación por incomparecencia de la parte proveedora, tal como consta en el acta de resultado de conciliación de fs. 38. Posteriormente, se notificó a la proveedora en fecha 13/05/2022 de la audiencia de conciliación programada para el día 18/05/2022. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 64), se hizo constar que la misma fue suspendida por solicitud de las partes, fijándose como nueva fecha de audiencia conciliatoria el día 30/05/2022; sin embargo, la</p>			

misma tuvo como resultado un desacuerdo de audiencia conciliatoria, tal como consta en el acta de resultado de conciliación de fs. 65.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente administrativo, recibiendo en este Tribunal en fecha 17/04/2023.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó *“que la proveedora brinde una alternativa de solución a su caso para poder realizar el trámite de inscripción del producto en SERTRACEN, o de lo contrario se lo cambie por uno nuevo o le devuelva el dinero pagado. Lo anterior en base al artículo 4 literal e), 13-D literal c), 43 literal e) y 44 literal k) de la Ley de Protección al Consumidor”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 119 y 120), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

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 o prestar los servicios en los términos contratados”*.

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 la proveedora* al no entregar el bien o prestar los servicios 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

I. 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:

(i) En fechas 09/10/2023 y 12/03/2024 —fs. 123 a 127, 138 a 140— se recibieron escritos firmados por el licenciado _____ en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora GRUPO UMA, S.A. de C.V., mediante los cuales evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio, ejerce su derecho de defensa y contesta la apertura a prueba, manifestando que tal como consta en el presente proceso, su mandante y la señora

suscribieron el día 22/05/2021 un contrato de compraventa de una

motocicleta, en la cual se establecía todas las generales de la misma, especificando directamente que poseía “chasis vin: _____”, la cual la consumidora recibió a su entera satisfacción. Que posteriormente se hace del conocimiento de su representada, que la motocicleta no ha podido ser inscrita en SERTRACEN en vista que existe un problema con el VIN de la motocicleta, ya que este no se encuentra grabado, sino más bien se encuentra en una calcomanía.

Que sobre lo anterior aclara que tal como consta en el escrito presentado en fecha 18/03/2022, que consta en el expediente administrativo, su mandante hace bien en recalcar el hecho antes mencionado, aclarando que la motocicleta si posee vin, solo que no está grabado, por lo que no es que exista un incumplimiento de parte de su mandante, y se haya entregado a la consumidora un producto distinto al contratado en fecha 22/05/2021, ya que el vin si existe y consta como tal en la calcomanía, siendo el problema meramente administrativo, en vista que las autoridades pertinentes no permiten que este solo conste en calcomanía, más bien debe ser grabado, hecho del cual su mandante no tenía conocimiento, por ser criterios internos del ente responsable, y que no podían ser previstos, por de igual forma no constar en ninguna ley aplicable que el VIN debe ser grabado.

Finalmente, señala que al momento que su representada se percató del problema objeto de reclamo, mostró total disposición de ayudar a la consumidora con el trámite correspondiente, inclusive tratándose éste de un servicio adicional, independiente a la compraventa -y de los parámetros de garantía- de la motocicleta. Es así que, posterior al desarrollo de diversas audiencias conciliatorias, se decidió devolver a la señora _____ el 90% de lo cancelado, equivalente a \$4,680.00, delimitándose que el mecanismo de devolución sería mediante el otorgamiento de un cheque contra entrega del mototaxi; para ello, GRUPO UMA retiraría la motocicleta en el domicilio de la consumidora el día 15/07/2022, tal como se comprueba mediante el Acta de Avenimiento Posterior, de fecha 02/06/2022; sin embargo, pese a lo acordado y producto de circunstancias externas a GRUPO UMA -sino que atribuibles a la situación jurídica de la consumidora-, no se logró hacer efectiva la devolución, lo cual se comprueba mediante la presentación de las comunicaciones vía correo electrónico entre su representada y la técnico asignada al caso de la Defensoría del Consumidor.

(ii) En ese orden, mediante el escrito de fs. 138 a 140, la proveedora GRUPO UMA, S.A. de C.V. ofreció la prueba documental que se encuentra anexada al expediente la cual consiste en:

a) Fotocopia de postura técnica, de fecha 23/01/2023, suscrita por el licenciado Jefe de Servicios Postventa/Técnico Automotriz, donde se describen las inspecciones realizadas por el taller, así como el desgaste, daños y deterioro del producto, que se encuentra a folios 141 del expediente administrativo.

b) Fotocopia de Acta de Avenimiento Posterior, de fecha 02/06/2022, en la cual se detalla el acuerdo concertado entre la proveedora GRUPO UMA, S.A. de C.V. y la consumidora (fs. 142).

c) Fotocopias de las comunicaciones vía correo electrónico sustanciadas en el presente caso, en las cuales se delimita cronológicamente la sustanciación del proceso y se comprueba la disposición de la proveedora para solucionar el conflicto (fs. 143 a 170).

2. Con relación a los argumentos vertidos en el literal (i) y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados en el romano **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.**

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, 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 Código Procesal Civil y Mercantil 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.*

2. Constan en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Fotocopia confrontada y fotocopia simple de contrato de compraventa de vehículos automotores, suscrito entre GRUPO UMA, S.A. de C.V. y la señora _____ en fecha 22/05/2021 (fs. 4 y 180-181).

b) Fotocopia de resolución de autorización para sustitución de Tricimoto, de fecha 02/07/2021, emitida por la Dirección General de Transporte Terrestre del Viceministerio de Transporte (fs. 5 y 179).

c) Fotocopia de hoja de verificación de documentos, de fecha 14/03/2022, mediante la cual se hace observación al presentador que previo a ingreso de trámite debe de realizar carta taller (fs. 6 y 176).

d) Fotocopia de postura técnica, de fecha 23/01/2023, suscrita por el licenciado _____ Jefe de Servicios Postventa/Técnico Automotriz, donde se describen las inspecciones realizadas por el taller, así como el desgaste, daños y deterioro del producto, que se encuentra a folios 141 del expediente administrativo.

e) Fotocopia de Acta de Avenimiento Posterior, de fecha 02/06/2022, en la cual se detalla el acuerdo concertado entre la proveedora GRUPO UMA, S.A. de C.V. y la consumidora (fs. 142).

f) Fotocopias de las comunicaciones vía correo electrónico sustanciadas en el presente caso, en las cuales se delimita cronológicamente la sustanciación del proceso y se comprueba la disposición de la proveedora para solucionar el conflicto (fs. 143 a 170).

g) Fotocopia de carta taller, de fecha 11/03/2024, suscrita por el señor _____ propietario de Taller Shalom Usulután (fs. 172).

h) Fotocopia de factura número _____, en concepto de compra de mototaxi, marca BAJAJ (fs. 174).

i) Fotocopia de recibo de fecha 22/05/2021, por la cantidad de \$100.00, en concepto de cancelación trámite de póliza (fs. 175).

j) Fotocopia de solicitud única de transporte (fs. 177).

k) Fotocopia de mandamiento de ingreso, a nombre de la señora _____ de fecha 07/03/2022, por la cantidad de \$61.72 (fs. 178).

l) Fotocopia de Declaración Única Centroamericana (DUCA) -fs. 182 a 184-.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

I. A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

i) la **relación contractual** existente entre la consumidora y la proveedora GRUPO UMA, S.A. de C.V., por medio de la fotocopia confrontada del contrato de compraventa de vehículos automotores, otorgado a favor de la consumidora por la proveedora denunciada, de fecha 22/05/2021, en concepto de compra de una motocicleta, por la cantidad de \$5,200.00, que se encuentra a folio 4 del expediente administrativo.

ii) la **observación realizada** al presentador por parte de la Dirección General de Tránsito del Viceministerio de Transporte, en el sentido que previo a ingreso de trámite debe de realizar carta taller, por medio de la fotocopia de hoja de verificación de documentos, de fecha 14/03/2022 (fs. 6 y 176).

iii) que en la **motocicleta adquirida** por la consumidora, no aparece el número de chasis vin, pero en la póliza de importación sí se indica que tiene número de motor, número de chasis grabado y número de vin, lo anterior se acredita por medio de la fotocopia de carta taller, de fecha 11/03/2024, suscrita por el señor _____ propietario de Taller Shalom Usulután (fs. 172).

iv) Finalmente, mediante la fotocopia de postura técnica, de fecha 23/01/2023, suscrita por el licenciado _____, Jefe de Servicios Postventa/Técnico Automotriz, donde se describen las inspecciones realizadas por el taller, así como el desgaste, daños y deterioro del producto (fs. 141), se comprueba que la postura técnica de la proveedora fue que debido a que el automotor ha recorrido más de 26,000 km, y no se tiene constancia de los servicios de mantenimiento preventivo, se comprende que la fatiga de los elementos internos de la caja de velocidades, motor y otras partes motrices han causado un desgaste significativo, producto del deterioro del lubricante y falta de mantenimiento que de manera superficial es imposible identificar y cuantificar. Esto abonado a otros daños estéticos resultantes de la manipulación y uso del automotor, sirve para declararse improcedente la devolución del 90% del valor del automotor.

B. En virtud de lo anterior, para este Tribunal resulta importante destacar que se advierte del hecho denunciado por la consumidora y de la prueba incorporada al presente expediente, que adquirió un vehículo automotor nuevo, el cual no pudo ser inscrito legalmente en SERTRACEN, debido a que el producto no tiene grabado el número VIN, situación que le impidió a la consumidora concluir el trámite de registro del mismo; es decir que el bien adquirido **no presentaba las condiciones mínimas de uso esperado para un vehículo nuevo, y no cumplía con las condiciones necesarias para ser inscrito legalmente en la entidad correspondiente.**

Al respecto, es preciso realizar un análisis del incumplimiento por falta de conformidad, para ello Fabián González Cazorla, sostiene que el objetivo es reconstruir el concepto de incumplimiento del proveedor por la entrega de productos con vicios al consumidor, y para lograr ese objetivo se propone que es necesario recurrir al concepto de *falta de conformidad* como una forma de categorizar el incumplimiento contractual, especialmente cuando la obligación del primero se refiere a la entrega de bienes materiales al segundo.

Hasta ahora existe un breve desarrollo de la noción de incumplimiento para contextualizar la moderna forma de entender el derecho de contratos. Como se puede advertir, existe una visión mucho más realista y actualizada de la relación contractual, lo que ha devenido en una serie de cuestionamientos al modelo tradicional pero también en la implementación de nuevos conceptos como la *falta de conformidad*, aplicable especialmente a los contratos que engendran la obligación de entrega de una cosa, siendo su mayor exponente la compraventa.

En palabras de Juárez Torrejón *“la idea de conformidad de la cosa al contrato, en el marco de la compraventa, ha supuesto una revisión de la obligación del vendedor como obligación de resultado: ya no se trata sólo de que sobre el vendedor pese la obligación legal del saneamiento, que se traduce en el reconocimiento al comprador de las acciones redhibitoria y estimatoria, sino de la satisfacción efectiva del consumidor, a través de un doble sistema: 1) La configuración legal de los límites de la “satisfacción” negocial del consumidor a través de la enumeración de unos criterios de conformidad. 2) El reconocimiento de un sistema de remedios de satisfacción in natura. Ello ha supuesto para unos Ordenamientos el reconocimiento ex novo de la satisfacción in natura del comprador, y para otros el ensanchamiento de esta posibilidad que sólo se reconocía de manera excepcional”*. Por su parte Vaquer señala que *“[l]a falta de conformidad en la compraventa es un concepto unitario que pretende describir cualquier desviación de los bienes respecto de las expectativas del comprador en el contrato de compraventa (...) la conformidad no es más que la correspondencia de la cosa entregada con el diseño que las partes realizaron en la prestación”*. La profesora Barrientos se refiere a la noción de falta de conformidad, señalando que *“[l]a conformidad (o falta de conformidad) es un concepto anglosajón introducido en los sistemas continentales a partir de una unificación del derecho de contratos y obligaciones europea. Implica congruencia entre la cosa entregada y las pretensiones del comprador. Si se vincula a la idea del objeto, conformidad implica, por tanto, correspondencia de la cosa entregada con el modelo que exige el contrato. En general, conformidad significa que la cosa entregada por el vendedor ha de adecuarse a las exigencias cualitativas y cuantitativas que el contrato le impone, las características pactadas y lo efectivamente entregado al consumidor”* (resaltado es propio).

Ahora bien, lo importante es identificar cuándo una cosa entregada, ya sea en una venta civil, pero especialmente en una de consumo, es conforme al contrato. En ese sentido, existen diversos

instrumentos en el derecho comparado, que nos exponen algunos criterios de conformidad de la cosa que se adquiere, para ello este Tribunal trae a análisis lo dispuesto en la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 25/05/1999 en la que en su artículo 2.2 señala que: “*Se presumirá que los bienes de consumo son conformes al contrato si:*

a) se ajustan a la descripción realizada por el vendedor y poseen las cualidades del bien que el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo; b) son aptos para el uso especial requerido por el consumidor que éste haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de la celebración del contrato y éste haya admitido que el bien es apto para dicho uso; c) son aptos para los usos a que ordinariamente se destinan bienes del mismo tipo; d) presentan la calidad y prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor puede fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre características concretas de los bienes hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o el etiquetado” (el resaltado es propio).

C. Al cotejar los hechos acreditados en la letra A. de este mismo apartado, conforme a la prueba documental que consta en el presente expediente, con el análisis de la conformidad de los bienes desarrollado por este órgano en el literal que precede, se concluye por parte de este Tribunal que, la proveedora denunciada entregó a la consumidora, un bien que no cumplía con las condiciones propias esperadas de un vehículo nuevo, pues dicho vehículo no pudo ser inscrito legalmente en SERTRACEN, debido a que el producto no tiene grabado el número VIN, situación que le impidió a la consumidora concluir el trámite de registro del mismo, y más aún, que las razones a las que la proveedora pretende atribuir y evadir su responsabilidad —que la motocicleta si posee vin, solo que no está grabado, por lo que no es que exista un incumplimiento de parte de su mandante, y se haya entregado a la consumidora un producto distinto al contratado en fecha 22/05/2021, ya que el vin si existe y consta como tal en la calcomanía, siendo el problema meramente administrativo, en vista que las autoridades pertinentes no permiten que este solo conste en calcomanía, más bien debe ser grabado, hecho del cual su mandante no tenía conocimiento, por ser criterios internos del ente responsable, y que no podían ser previstos, por de igual forma no constar en ninguna ley aplicable que el VIN debe ser grabado—, no son congruentes ni han sido acreditadas fehacientemente de su parte, con la prueba pertinente.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó prueba fehaciente al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara las óptimas condiciones en las que fue entregada la motocicleta de la marca *BAJAJ* adquirida por la consumidora (fs. 4) —puesto que es importante valorar que la motocicleta que no cumple con las condiciones para poder ser registrada en la entidad correspondiente, es de la misma marca que es distribuida públicamente

por la proveedora denunciada—, la cual, por ser vehículo nuevo, se esperaba que cumpliera con los requisitos para ser inscrito legalmente en SERTRACEN.

En conclusión, la motocicleta vendida por la proveedora GRUPO UMA, S.A. de C.V., no cumplía con las condiciones para ser inscrita legalmente en la entidad correspondiente, según se acreditó con la documentación incorporada al expediente administrativo, pues no contaba con el número de chasis vin grabado, lo que denotó un incumplimiento de la proveedora al entregar a la consumidora un bien que no cumplía con los requisitos para ser inscrito legalmente en SERTRACEN -vehículo automotor nuevo-, configurando así 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 GRUPO UMA, S.A. de C.V., conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por la denuncia interpuesta por la consumidora

D. Ahora bien, acreditado el ilícito administrativo por parte de la proveedora, es preciso analizar el principio de culpabilidad, que está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, 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 que solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el

actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, *Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011*]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la Sala De lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y 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 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.

En concordancia con lo anterior y para el presente caso en específico, el grado de intencionalidad, se concluye que la proveedora GRUPO UMA, S.A. de C.V., actuó con *negligencia grave*, debido a que no consta en el expediente que entregara un bien que cumpliera las condiciones necesarias para poder ser inscrito legalmente en la entidad correspondiente; y a pesar de ello tampoco realizó ninguna acción que garantizara la efectiva entrega del bien en óptimas condiciones a la consumidora, en transgresión a las disposiciones de la LPC ya citadas, y además ocasionándole así un menoscabo económico a la denunciante.

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 de la documentación presentada por la proveedora GRUPO UMA, S.A. de C.V., consistente en copias de formularios de declaración del Impuesto sobre la Renta y Contribución Especial correspondiente al ejercicio fiscal de los años 2019 y 2020 —fs. 134—; de los cuales se puede colegir que el total de ingresos durante el año 2020 fueron de \$9,239,885.62 dólares de los Estados Unidos de América, que equivalen aproximadamente a 30,377 salarios mínimos mensuales en la industria.

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 GRUPO UMA, 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, por lo que, tal aspecto será considerado para la cuantificación de la multa y para dichos efectos será considerada 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).

b. Grado de intencionalidad del infractor.

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

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: “*Culpa leve (...) es la falta de aquella*

diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)”, así como a lo estipulado en el inc. 3º 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 referido artículo. 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 entregado el bien en óptimas condiciones de calidad y con las condiciones necesarias para ser inscrito legalmente en la entidad correspondiente, en cumplimiento a su obligación contractual y la buena fe que debe regir los contratos, más aún, siendo distribuidora de la marca *BAJAJ*.

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 la proveedora GRUPO UMA, S.A. de C.V., no cumplió con la obligación contractual adquirida y esperada de un diligente comerciante a gran escala como lo es. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento se acreditó que existiese una causa que la exima de su responsabilidad de entregar los bienes en la forma y calidad en la que se esperaba que funcionaran, habida cuenta de la naturaleza de los mismos.

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 vendió bienes específicamente una motocicleta (mototaxi) de la marca *BAJAJ*, que son ofrecidas como nuevas y en regla, pero que cuando los consumidores inician con el trámite de registro de las mismas, no cumplen con las condiciones necesarias para ser inscritas en SERTRACEN; en ese sentido, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de la consumidora, puesto que no se cumplió con la finalidad esperada para los bienes en mención, y ésta se vio afectada en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto del precio total por un bien que no reunía los requisitos necesarios, para ser inscrito legalmente en la entidad correspondiente, y el cual no pudo utilizar para los fines que tenía previstos. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en la venta de la motocicleta, ya que se esperaba que fuera conforme a las características propias de un vehículo nuevo, lo que tuvo como consecuencia

la inconformidad de la consumidora, quien solicitó el cambio de la motocicleta por otra nueva de las mismas características, o la devolución de lo pagado, pero la proveedora denunciada nunca realizó el cambio de la motocicleta o la devolución del dinero.

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 GRUPO UMA, 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 impone la LPC. Y es que, como proveedora que se dedica a la comercialización de motocicletas de la marca *BAJAJ*, 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 justifique 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 GRUPO UMA, 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. 4º de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, se procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la misma.

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. Por otra parte, 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 ese orden, en el presente caso, se debe tomar en cuenta que la proveedora es una *Persona Jurídica* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento es la de una *Gran Empresa*, 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 económica total ocasionada al patrimonio de la consumidora fue por la cantidad total de \$5,200.00 dólares.

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó a la consumidora por la conducta cometida (\$5,200.00 dólares respectivamente), 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 al presunto daño ocasionado a la consumidora y el valor de lo contratado.

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. Así, 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 del impacto en el derecho de los consumidores, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la consumidora y el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora, este Tribunal impone a la proveedora **GRUPO UMA, S.A de C.V.**, por la comisión de la infracción estipulada en el art. 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 **SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES CON OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,300.08)**, equivalentes a veinticuatro meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e), en relación al artículo 4 letra e), ambos de la LPC, consistente en no entregar los bienes en los términos contratados, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el **12%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción —doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria—, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos denunciados según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas, para la comisión de la infracción respecto de la consumidora afectada.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en su denuncia *que la proveedora brinde una alternativa de solución a su caso para poder realizar el trámite de inscripción del producto en SERTRACEN, o de lo contrario se lo cambie por uno nuevo o le devuelva el dinero pagado*, en razón de ello, es necesario señalar 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 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. Conforme al artículo 4 letra e) de la LPC, la titularidad del derecho a adquirir bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente, le corresponde al consumidor, 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 que la proveedora brinde una alternativa de solución a su caso para poder realizar el trámite de inscripción del producto en SERTRACEN, o de lo contrario se lo cambie por uno nuevo o le devuelva el dinero pagado.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar* a la proveedora **GRUPO UMA, S.A. de C.V.**, *que brinde una alternativa de solución a la consumidora para que ésta pueda realizar el trámite de inscripción del producto en SERTRACEN, de lo contrario realice el cambio de la motocicleta por otra nueva de las mismas*

características sin costo para la consumidora, o en su defecto la devolución de lo pagado por la consumidora señora en concepto del monto pagado por una motocicleta, pero que la proveedora no entregó en las condiciones óptimas esperadas respecto de un vehículo nuevo, siendo la cantidad de **CINCO MIL DOSCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,200.00)**, de conformidad a la factura número de fs. 174 y al contrato de compraventa de vehículos automotores (fs. 4).

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; 4 literales e), i), 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Ténganse* por recibidos los escritos y la documentación presentados por la proveedora denunciada a través de su apoderado , los cuales constan de fs. 138-170 y 187-188.

b) *Téngase* por recibido el escrito y la documentación presentados por la consumidora señora , los cuales constan de fs. 171-186.

c) *Sanciónese* a la proveedora **GRUPO UMA, S.A. de C.V.** con la cantidad de **SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES CON OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,300.08)**, equivalentes a *veinticuatro 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*”, de conformidad al análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

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.**

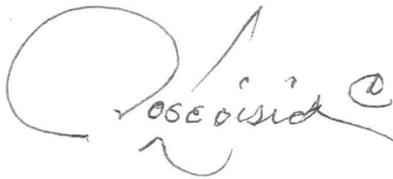
d) *Ordénese* a la proveedora **GRUPO UMA, S.A. de C.V.** brindar una alternativa de solución a la consumidora para que ésta pueda realizar el trámite de inscripción del producto en SERTRACEN, de lo contrario cambiar la motocicleta por otra nueva de las mismas características sin costo para la consumidora, o en su defecto devolver a la consumidora la cantidad de **CINCO MIL DOSCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE**

AMÉRICA (\$5,200.00), pagados por la compra de una motocicleta, la cual no fue entregada en los términos contratados.

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

f) *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.

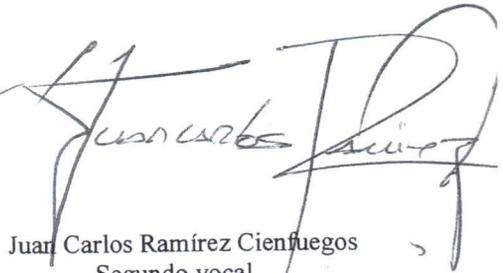
g) *Notifíquese*.



José Leisick 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.

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador

