	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 03/07/2024 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 327-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Corporación de Tiendas Internacionales, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 01/12/2020, la consumidora interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>"en fecha 18/09/2020 compró en SEARS una cama por la cantidad de \$479.00 dólares, la cual pagó con tarjetas de crédito del Banco Agrícola, S.A., las cuales pasaron en un POS del Banco Promerica. Es el caso que la cama la compró un viernes y se la llevaron al día siguiente, pero no la recibió, debido a que ella había instruido en que se la entregaran del vehículo a su casa, pero la bajaron del vehículo y la pusieron entre la acera y la calle pero las patas de la cama se les cayeron y rodaron por la calle. Situación la cual reportó al establecimiento de la compra y solicitó la reversión de pago, siendo que SEARS aceptó realizar el reintegro o reversión a las cuentas del banco, pero desde el 19/09/2020 a la fecha, ni SEARS ni el banco en dos meses y medio le han resuelto lo del reintegro de los \$479.00 dólares a sus cuentas de tarjeta de crédito, lo cual le ha ocasionado incurrir en gastos imprevistos, tanto en traslado a los establecimientos por gasio en combustible, parqueos del Centro Comercial y varias llamadas telefónicas, los cuales ascienden a un aproximado de \$100.00 dólares. Por otra parte informa que el Banco Agrícola al parecer, por medio del técnico</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>envió un correo electrónico a SEARS, para informar que ellos ya hicieron el reintegro, pero en sus estados de cuenta no se lo reflejan".</i></p> <p>El día 16/12/2020 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. 14-22). Posteriormente, en fecha 26/01/2021 —fs. 23—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 06/04/2021 de la audiencia de conciliación programada para el día 12/04/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 42), se hizo constar que la misma tuvo como resultado un desacuerdo de audiencia conciliatoria.</p> <p>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 21/04/2021.</p>			

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó *“que el proveedor le reintegre lo pagado por la cantidad de \$479.00 dólares, ya sea en efectivo o que finalmente lo devuelvan a las cuentas de tarjetas de crédito a su nombre que posee con el Banco Agrícola, S.A.; además, solicita por resarcimiento de gastos incurridos y daños le reconozca la cantidad de \$100.00 dólares. Base legal Arts. 4 literales c) y m), 43 literal e) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 47 a 49), 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 fecha 27/09/2023 —fs. 53 a 56— se recibió escrito firmado por la licenciada

en su calidad de apoderada judicial y administrativa con cláusula especial de la proveedora Corporación de Tiendas Internacionales, S.A. de C.V., mediante el cual evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerce su derecho de defensa, manifestando que en la audiencia conciliatoria realizada a las diez horas con seis minutos del día 12/04/2021, se llevó toda la documentación que comprobaba la devolución del cargo del costo de la cama, en las tarjetas de crédito del Banco Agrícola, S.A., habiendo realizado de parte de su representada el ticket de devolución que anexa a su escrito debidamente sellado y firmado por el apoderado legal de la empresa, licenciado

apoderado general de la sociedad Corporación de Tiendas Internacionales, S.A. de

C.V., el día 24/09/2020, con el que se comprueba que se realizó la gestión de devolución de forma oportuna, a pesar de no ser una causal para devolución de la compra, pues la cama fue entregada en la forma contratada y la consumidora recibió la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna, de lo cual la consumidora no alega lo contrario en la denuncia, la cama cumplía con las características y condiciones óptimas de un producto nuevo.

Que en la misma audiencia conciliatoria, el señor _____ apoderado de Banco Agrícola, S.A., explicó a la consumidora y a la delegada de la Defensoría del Consumidor con documentos a la vista, que la devolución ya había sido aplicada en las tarjetas de crédito de la siguiente manera: a) Cuenta _____, con código de autorización _____ se aplicó devolución el día 15/10/2020, por el valor de DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA; b) Cuenta _____, con código de autorización _____, se aplicó devolución el día 15/10/2020, por el valor de DOSCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA. Que adicionalmente, se anexa al escrito, estado de cuenta con mes de corte primero de septiembre de dos mil veinte, que pertenece a su representada, emitido por el Banco Promerica, S.A., firmado y sellado el día 19/09/2023, donde se puede comprobar que a su representada se le realizaron los cargos a su cuenta bancaria número _____

_____ para poder hacer la devolución solicitada por la consumidora, de parte del Banco debido a que el pago fue hecho por medio de Tarjeta de Crédito de Banco Agrícola, S.A., ya que ellos no son los responsables de hacer de forma directa el abono, pues se utilizó a un tercero para hacer la compra, su obligación de hacer la devolución se cumple al momento que de sus cuentas son debitados los montos mencionados anteriormente.

(ii) En ese orden, mediante el escrito de fs. 53 a 56, la proveedora Corporación Automotriz, S.A. de C.V. ofreció la prueba documental que se encuentra anexada al expediente la cual consiste en:

a) Ticket de devolución de fecha 24/09/2020, firmado y sellado por apoderado legal de la empresa, licenciado _____, apoderado general de la sociedad Corporación de Tiendas Internacionales, S.A. de C.V., con el cual se comprueba el acto administrativo de devolución por parte de su representada (fs. 61).

b) Estado de cuenta correspondiente al mes de corte primero de septiembre de dos mil veinte, emitido por el Banco Promerica, S.A., firmado y sellado el día 19/09/2023, con lo que se comprueba que a su representada se le hizo el descuento equivalente al monto de devolución a la consumidora (fs. 62 y 63).

c) Fotocopia de comprobante de reversión, de fecha 15/10/2020, por la cantidad de \$279.00, emitida por el señor _____, Analista del Departamento de Servicios de Adquirencia del Banco Agrícola, S.A. (fs. 64).

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 de voucher del Banco Promerica, de fecha 18/09/2020, por la cantidad de \$279.00 (fs. 5).

b) Fotocopia de carta de fecha 28/09/2020, suscrita por el señor Contralor General Administrativo de Corporación de Tiendas Internacionales, S.A. de C.V., mediante la cual autorizan al Banco Promerica, S.A. para realizar un cargo a su cuenta y se abone a la cuenta de la señora , la cantidad de \$279.00 (fs. 6).

c) Impresión de estado de cuenta de la señora (fs. 7 y 8).

d) Impresiones de resultados de la consulta de transacción, por las cantidades de \$279.00 y \$200.00 (fs. 9 y 10).

e) Ticket de devolución de fecha 24/09/2020, firmado y sellado por apoderado legal de la empresa, licenciado , apoderado general de la sociedad Corporación de Tiendas Internacionales, S.A. de C.V. (fs. 61).

f) Estado de cuenta correspondiente al mes de corte primero de septiembre de dos mil veinte, emitido por el Banco Promerica, S.A., firmado y sellado el día 19/09/2023 (fs. 62 y 63).

g) Fotocopia de comprobante de reversión, de fecha 15/10/2020, por la cantidad de \$279.00, emitida por el señor , Analista del Departamento de Servicios de Adquirencia del Banco Agrícola, S.A. (fs. 64).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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 Corporación de Tiendas Internacionales, S.A. de C.V., por medio de fotocopias de voucher del Banco Promerica, carta de fecha 28/09/2020 y estados de cuenta (folios 5 a 8).

ii) Que mediante la carta de fecha 28/09/2020, suscrita por el señor Contralor General Administrativo de Corporación de Tiendas Internacionales, S.A. de C.V., se autoriza al Banco Promerica, S.A. para realizar un cargo a su cuenta y se abone a la cuenta de la señora la cantidad de \$279.00 (fs. 6).

iii) Que en fecha 15/10/2020, se realizó una reversión a la tarjeta número por la cantidad de \$279.00, tal como consta en el comprobante de reversión emitido por el señor

, Analista del Departamento de Servicios de Adquirencia del Banco Agrícola, S.A. (fs. 64).

B. En virtud de lo anterior, para este Tribunal resulta importante destacar que se advierte de los hechos denunciados por la consumidora y de la prueba incorporada al presente expediente, que en fecha 18/09/2020 compró en SEARS una cama por la cantidad de \$479.00 dólares, la cual pagó con tarjetas de crédito del Banco Agrícola, S.A., las cuales pasaron en un POS del Banco Promerica. Es el caso que la cama la compró un viernes y se la llevaron al día siguiente, pero no la recibió, debido a que ella había instruido en que se la entregaran del vehículo a su casa, pero la bajaron del vehículo y la pusieron entre la acera y la calle pero las patas de la cama se les cayeron y rodaron por la calle. Situación la cual reportó al establecimiento de la compra y solicitó la reversión de pago, siendo que SEARS aceptó realizar el reintegro o reversión a las cuentas del banco, pero desde el 19/09/2020 a la fecha, ni SEARS ni el banco en dos meses y medio le han resuelto lo del reintegro de los \$479.00 dólares a sus cuentas de tarjeta de crédito.

Al respecto, la apoderada de la proveedora denunciada ha argumentado que en la audiencia conciliatoria celebrada el día 12/04/2021, el señor [redacted] apoderado de Banco Agrícola, S.A., explicó a la consumidora y a la delegada de la Defensoría del Consumidor con documentos a la vista, que la devolución ya había sido aplicada en las tarjetas de crédito de la siguiente manera: a) Cuenta [redacted], con código de autorización [redacted], se aplicó devolución el día 15/10/2020, por el valor de DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA; b) Cuenta [redacted], con código de autorización [redacted], se aplicó devolución el día 15/10/2020, por el valor de DOSCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA.

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 lo manifestado por la consumidora denunciante y la apoderada de la proveedora, se concluye por parte de este Tribunal que, la proveedora denunciada no realizó la devolución íntegra de la cantidad de dinero pagada por la consumidora en concepto de compra de una cama, pues la totalidad del dinero pagado por la consumidora fue por la cantidad de \$479.00; sin embargo, de conformidad a la prueba que consta agregada al expediente, solamente se ha acreditado la devolución de la cantidad de \$279.00, realizada el día 15/10/2020 a la cuenta número XXXX- [redacted] tal como consta en el comprobante de reversión emitido por el señor [redacted] Analista del Departamento de Servicios de Adquirencia del Banco Agrícola, S.A. (fs. 64), no así la cantidad de \$200.00 que afirma haber sido devuelta en la misma fecha a la cuenta número XXXX- [redacted] ya que no hay prueba agregada al expediente administrativo en relación a dicha devolución.

En conclusión, la proveedora Corporación de Tiendas Internacionales, S.A. de C.V., no realizó la devolución completa de los \$479.00 pagados por la consumidora por la cama objeto de reclamo, según se acreditó con la documentación incorporada al expediente administrativo, pues no presentó la prueba pertinente que acreditara la devolución de los \$200.00 restantes a la cuenta número XX-XXXX- configurando así la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por "no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados", siendo procedente sancionar a la proveedora Corporación de Tiendas Internacionales, 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).

7 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 Corporación de Tiendas Internacionales, S.A. de C.V., actuó con *negligencia grave*, debido a que no consta en el expediente que haya realizado la devolución completa del dinero pagado por la consumidora por la cama objeto de reclamo, 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 Corporación de Tiendas Internacionales, 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 2020 y 2021 —fs. 65—; de los cuales se puede colegir que el total de ingresos durante el año 2020 fueron de \$16,862,985.85 dólares de los Estados Unidos de América, que equivalen aproximadamente a 55,439 salarios mínimos mensuales en la industria. Asimismo, es importante destacar que tales ingresos corresponden al año en que ocurrieron los hechos denunciados.

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 Corporación de Tiendas Internacionales, 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).

No obstante lo anterior, cabe mencionar, que este Tribunal ha tenido acceso además a información de carácter público del Ministerio de Hacienda, Dirección General de Impuestos Internos, en la que la proveedora denunciada se encuentra clasificada como **gran contribuyente**, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa así será considerada.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

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

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

En cuanto a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, 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 realizado la devolución completa del dinero pagado por la consumidora por la cama objeto de reclamo.

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 Corporación de Tiendas Internacionales, 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 realizar la devolución completa del dinero pagado por la consumidora por la cama objeto de reclamo.

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 cama por la cantidad de \$479.00, pero que la consumidora no recibió porque al momento de la entrega la pusieron entre la acera y la calle, y las patas de la cama se cayeron y rodaron por la calle, por lo que solicitó la reversión de pago, la cual no fue realizada de forma completa por la proveedora; en ese sentido, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de la consumidora, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto del precio total por un bien que no le fue entregado, y del cual solicitó la reversión de pago.

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 Corporación de Tiendas Internacionales, 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 muebles, electrodomésticos y otros productos, 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 Corporación de Tiendas Internacionales, 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 \$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 (\$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 la consumidora, 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 **Corporación de Tiendas Internacionales, 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 o prestar los servicios en los términos contratados*, en relación con el artículo 4 letra c) de la misma ley, una multa de **MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,825.02)**, equivalentes a seis 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 c), ambos de la LPC, consistente en no entregar los bienes o prestar los servicios 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 3% 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 el proveedor le reintegre lo pagado por la cantidad de \$479.00 dólares, ya sea en efectivo o que finalmente lo devuelvan a las cuentas de tarjetas de crédito a su nombre que posee con el Banco Agrícola, S.A.; además, solicita por resarcimiento de gastos incurridos y daños le reconozca la cantidad de \$100.00 dólares*, 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 el proveedor le reintegre lo pagado por la cantidad de \$479.00 dólares, ya sea en efectivo o que finalmente lo devuelvan a las cuentas de tarjetas de crédito a su nombre que posee con el Banco Agrícola, S.A.; además, solicita por resarcimiento de gastos incurridos y daños le reconozca la cantidad de \$100.00 dólares.

Respecto a la solicitud de que se le reconozca la cantidad de \$100.00, por resarcimiento de gastos incurridos y daños, debe señalarse que por tratarse de una indemnización por daños y perjuicios, debe ventilarse en las instancias judiciales correspondientes.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar* a la proveedora **Corporación de Tiendas Internacionales, S.A. de C.V.**, que

reintegre la cantidad restante que le debe a la consumidora por la cantidad de DOSCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$200.00), ya sea en efectivo o que finalmente lo devuelva a la cuenta de tarjeta de crédito a su nombre que posee con el Banco Agrícola, S.A., con la cual pagó dicha cantidad, en virtud de que la cantidad de DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$279.00), ya fue devuelta de conformidad al comprobante de reversión emitido por el señor _____, Analista del Departamento de Servicios de Adquirencia del Banco Agrícola, S.A. (fs. 64).

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 c), e), 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) *Sanciónese* a la proveedora **Corporación de Tiendas Internacionales, S.A. de C.V.** con la cantidad de **MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,825.02), equivalentes a seis 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.**

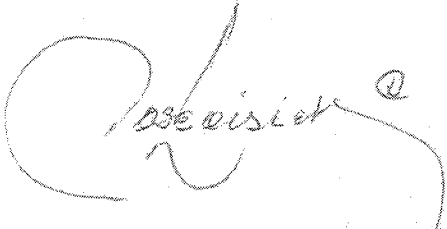
b) *Ordénese* a la proveedora **Corporación de Tiendas Internacionales, S.A. de C.V.** reintegrar la cantidad restante que le debe a la consumidora por la cantidad de DOSCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$200.00), ya sea en efectivo o que finalmente lo devuelva a la cuenta de tarjeta de crédito a su nombre que posee con el Banco Agrícola, S.A., con la cual pagó dicha cantidad.

c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la señora _____ 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.

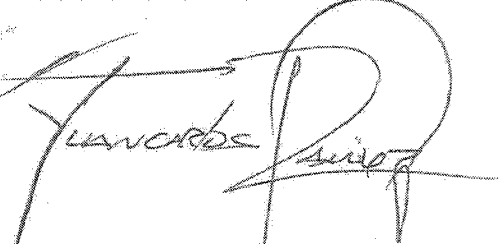
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



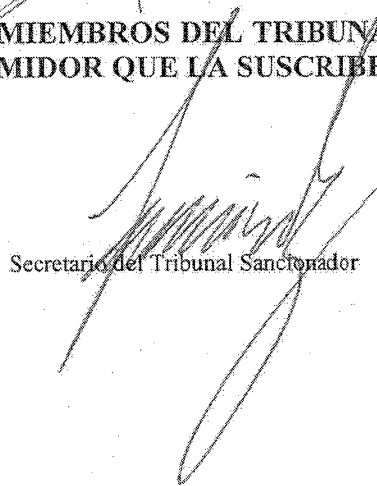
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador