

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 16/07/2024 Hora: 12:05 p. m. Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 1556-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 05/02/2021, el señor _____ interpuso su denuncia (fs. 1 y 2), manifestando que: <i>"contrato al proveedor la compra de una Cocina marca Mabe, en fecha 7-01-2020, por un monto de \$ 308.72, cancelando una prima de \$ 60.70, financiando el saldo de \$ 254.01, lo cual se compromete a pagar en 6 cuotas, de \$60.70, que termino de pagar estas pero el proveedor le está realizando cobro por lo que solicita un estado de cuenta en fecha 2 de diciembre del año pasado, en el que tiene una saldo pendiente de pago \$81.28, con lo que no está de acuerdo ya que considera un cobro indebido del proveedor"</i> (sic).</p> <p>Según el consumidor, los hechos señalados podrían configurar la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que estipula: <i>"(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)"</i> en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece entre las prácticas abusivas: <i>"Queda prohibido a todo proveedor: Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor (...)"</i>.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, sin que la denunciada y el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que la proveedora no se presentó a dos audiencias conciliatorias a las que fue citada en el CSC (fs. 30 y 37), sin que presentara causa justificada de su incomparecencia.</p> <p>En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2º de la LPC, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor en su denuncia y se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las doce horas con un minuto del día 20/10/2023 (fs. 40 y 41).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
El consumidor solicitó que se elabore una reconstrucción de crédito, y en caso de determinar la existencia de cobros indebidos, se realicen los ajustes correspondientes. Además, solicita le entreguen copia del contrato y estado de cuenta actualizado.			

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de fecha 20/10/2023 —folios 40 y 41—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley: *“Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos (...)”*.

En principio, es importante destacar que, para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la LPC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo —en adelante SCA—, mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013 en el proceso referencia 305-2010, sostiene que *“En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación “fraudulenta” o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, este artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo”*.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva por supuesto cobro indebido se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con prueba que demuestre la existencia de cobros que

no se encuentren justificados contractual o legalmente. En concordancia con lo anterior, el cobro de comisiones o recargos incumpliendo la citada disposición, conlleva a la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC; lo que en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 47 del referido cuerpo normativo, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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

1. En fecha 22/11/2023 se recibió escrito firmado por el licenciado _____, en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. (fs. 50-51), mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio, manifestando que el cobro realizado al consumidor procede de saldos pendientes de pago que el denunciante tenía con la denunciada, y expone lo siguiente:

“la RECONSTRUCCION REALIZADA Y ANEXADA NO ESTA CONFORME A DERECHO y conforme a las normativas emitida por el Banco Central de Reserva, ya que tal como se (ha) relacionado, la reconstrucción realizada por parte de la Defensoría del Consumidor aplica una normativa que ya se encuentra desfasada y no es congruente con la realidad actual conforme a la normativa”

2. Mediante resolución del 26/01/2024 (f. 57) se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento por el plazo de 8 días hábiles, así en fecha 21/02/2024 se recibió escrito presentado por el apoderado de la proveedora en el cual reitera los argumentos ya expuestos y adjunta documentación que ofrece como prueba (fs. 60 al 62).

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por la proveedora a través de su apoderado, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores de esta misma resolución. Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la denunciada con base en la prueba que consta en el expediente de mérito.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

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

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

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC.

B. 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.

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

1. Copia confrontada de ticket de compra emitido por GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. a favor del señor _____ en fecha 07/01/2020 (f. 4), en el que consta la relación de consumo, así como la autorización del desembolso de \$254.01 dólares, a pagarse en 6 cuotas mensuales de \$60.70 dólares, con fecha de pago 26 de cada mes.
2. Fotocopia confrontada de factura emitida por GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V. en fecha 12/02/2019 (f. 6), en el que consta el pago de \$254.01 dólares por parte del consumidor, en concepto de cocina de gas, Marca Mabe, la cual fue financiada mediante línea de crédito otorgada por GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V.
3. Fotocopia confrontada de comprobantes de pago emitido por la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. (fs. 8 al 11).
4. Fotocopia confrontada de estado de cuenta emitida por la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, a fecha 02/12/2020, en la cual consta saldo pendiente por la cantidad de \$81.28 dólares (f. 12).
5. Reconstrucción de crédito realizada por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor (fs. 18-22), mediante el cual se determinó el cobro indebido por \$14.12 dólares en perjuicio del consumidor.
6. Detalle de amortización de las cuentas del consumidor actualizada al 13/02/2024 (f. 62).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, el consumidor denunciante reclama por el supuesto cobro efectuado por parte de la denunciada en relación a la adquisición de un bien a plazos, financiada por la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. de C.V. quien presuntamente, le efectuó cobros por una suma mayor a la pactada.

En consecuencia, este Tribunal deberá analizar —en el caso en particular—, si el cobro denunciado corresponde efectivamente a un cobro indebido. Además de verificar si dicho cobro se encuentra identificado y descrito en el contrato, o en su defecto, esté sustentado en la ley.

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por el consumidor es la descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC por *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*, en relación a lo establecido en el artículo 18 letra c) de dicha norma; por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierten distintas obligaciones pactadas de las cuales existe la certeza que:

1. La proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. realizó el desembolso en línea de crédito por la cantidad de \$254.01 dólares, con objeto de compra de una cocina de gas marca Mabe (fs. 4 y 6), el cual debía ser pagado en 6 cuotas mensuales de \$60.70 dólares cada una.
2. La proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. recibió los pagos de las cuotas acordadas con el consumidor, no obstante en fecha 02/12/2020, el consumidor recibió estado de cuenta en el que consta un monto a liquidar por el valor de \$ 81.28 dólares.
3. Según reconstrucción de crédito realizada por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor (fs. 18-22), se determinó el cobro indebido por \$14.12 dólares en perjuicio del consumidor, como resultado del ajuste de la tasa de interés contratada que no cumplía lo establecido en la Ley Contra La Usura, es decir, que el cobro no cuenta con respaldo contractual ni legal alguno, según consta en el presente procedimiento.

C. Es preciso mencionar también, que el presente caso se inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2° de la LPC —los hechos expresamente manifestados por el consumidor en su denuncia *se presumen ciertos*— y le correspondía a la proveedora denunciada la labor de aportar la documentación útil y pertinente que respaldara que el cobro efectuado fue debido, por constar con respaldo contractual y/o legal, y así desvirtuar la presunción legal que opera en su contra. Y es que, no puede obviarse que hay ciertos elementos de prueba, que solo pueden incorporarse si son aportados necesariamente por el supuesto infractor, por estar exclusivamente bajo su disposición y resguardo, como en el presente caso; no obstante, la proveedora, no presentó prueba suficiente, a pesar de que se le brindó la oportunidad de aportar los elementos de prueba que justificaran, alguna causa válida que permitiera dicho cobro, o en su defecto que el dinero pagado por el mismo, ya había sido devuelto, conforme a lo contratado y desvirtuar así la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC.

D. En congruencia con lo anterior, se verificó que el cobro indebido efectuado por la proveedora en perjuicio del consumidor asciende a \$14.12 dólares. En razón de lo anterior, se ha acreditado por medio de los elementos probatorios agregados al expediente, que la conducta, contraviene lo establecido en

la LPC, dando lugar con tal incumplimiento a que en el presente caso se configure la comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la misma ley que determina: “*realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*”, en relación a la práctica abusiva regulada en el artículo 18 letra c) de la LPC que prohíbe a todo proveedor: “*efectuar cobros indebidos*”, siendo procedente *sancionar* a la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., respecto de los hechos denunciados por el señor

E. Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al principio de culpabilidad 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 —en adelante SCn— de las doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la SCn 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 SCn de las doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la subcategorías 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 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 la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

En ese orden de ideas, y para el caso en concreto, la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., es responsable del cumplimiento de las obligaciones legales estipuladas en el ordenamiento jurídico, y, de manera más específica, en la LPC; en consecuencia, es responsable de realizar los cobros, conforme a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

Ahora bien, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes para determinar que tal omisión haya sido producida de manera dolosa; no obstante, al ser una proveedora que se dedica al otorgamiento de créditos, se infiere que debe cumplir con las obligaciones que la LPC le establece, situación que no consta en el presente procedimiento, pues se ha determinado que, de manera negligente, realizó el cobro indebido al consumidor denunciante.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC, y es menester señalar que el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de las multas, 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 los parámetros, en lo aplicable al presente caso:

a. Tamaño de la empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de*

la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad. Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal 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, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

No obstante, este Tribunal, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*; por tanto, debe considerarse que GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., se encuentra incorporada en el vigente listado de *grandes contribuyentes* que emite la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda¹, asimismo que desarrolla actividades financieras, y se colige que la proveedora cuenta con solvencia suficiente para cumplir con sus obligaciones de corto y largo plazo, sin comprometer las operaciones de su negocio, y con la capacidad económica para afrontar el pago de la multa que le corresponda según lo establecido en el artículo 47 de la LPC.

En consecuencia, este Tribunal, para los efectos de la cuantificación de la multa, considerará a la denunciada como una *gran empresa*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. El impacto en los derechos de los consumidores.

En cuanto a la infracción administrativa establecida en el 44 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*”, en relación a lo establecido en el artículo 18 letra c) de dicha norma, la proveedora causó un impacto negativo en los derechos económicos del consumidor, generándole un perjuicio económico al realizar el cobro indebido por un valor de \$14.12 dólares, el cual no estaba fundamentado en los documentos contractuales y contravenía la ley.

c. 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

¹ <https://www.mh.gob.sv/wp-content/uploads/2021/06/700-DGII-AV-2021-22551.pdf>

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 comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*”, la denunciada no debió realizar cobros en contravención a lo establecido en el artículo 18 letra c) de la LPC, ni transgredir ningún otro cuerpo normativo aplicable en relación al cálculo de las tasas de interés que generaron el monto con el que se perjudicó al consumidor. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora.

d. 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 por parte de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que realizó el cobro por un monto de \$14.12 dólares sin respaldo contractual y en contravención al marco legal aplicable, hechos que no fueron desvirtuados en ningún momento por parte de la proveedora.

e. Beneficio obtenido por el infractor y las circunstancias en que esta se comete la infracción.

Este parámetro será considerado según lo establece la SCn en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “*(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*”. Conforme a ello, en el presente procedimiento se logró evidenciar que la proveedora denunciada, efectivamente realizó cobros indebidos en perjuicio del consumidor y en contravención a lo dispuesto en el artículo 18 letra c) de la LPC, por un monto de \$14.12 dólares, los cuales fueron determinados en la reconstrucción del crédito realizada en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, como resultado de la aplicación de ajustes necesarios a la tasa de interés aplicada por la proveedora, la cual contravenía además, lo dispuesto en la Ley Contra la Usura.

f. 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 disuasivo² en la infractora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., que ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC en relación a realizar prácticas abusivas, 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, siendo pertinente advertir respecto a la referida infracción, que para que la proveedora se encuentre habilitada para realizar el cobro debe existir un fundamento legal o contractual del mismo, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el 44 letra e) de la LPC, consistente en: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*”, en relación a lo establecido en el artículo 18 letra c) de la misma Ley.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción muy grave, la cual es sancionable con multa de hasta 500 salarios mínimos mensuales urbanos en el sector industria, conforme al artículo 47 de la LPC; que la proveedora es una *persona jurídica*, cuya capacidad económica es la de una *gran empresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que ésta efectuó el cobro de una cantidad de dinero en contravención a lo establecido en el artículo 18 letra c) de la LPC.

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

² “(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

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 conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA y 47 de la LPC este Tribunal Sancionador impone a la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. una multa 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 el sector industria, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en: “e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)”, en relación a lo establecido en el artículo 18 letra c) de dicha norma, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 4.8% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 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

El consumidor solicitó en su denuncia “*que se realice la reconstrucción de su crédito, por parte de la Defensoría, a efecto de determinar la existencia de cobros indebidos por parte de la proveedora; y en caso de existir, solicita que se realicen los ajustes que correspondan*”. Al respecto, 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, 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 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, 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 l) de la LPC la titularidad del derecho a “*ser protegido de prácticas abusivas*”, le corresponde al denunciante como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada del consumidor.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción, en caso que el consumidor ya haya pagado la cantidad total que la proveedora le intentaba cobrar, **ordenar** a GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., devolver la cantidad de **CATORCE DÓLARES CON DOCE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$14.12)**, con fundamento en el análisis expuesto en la presente resolución.

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 letra l), 18 letra c), 44 letra e), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase por recibido* escrito de fecha 21/02/2023 presentado por el apoderado de la proveedora, y la documentación anexa al mismo (fs. 60-62).
- b) *Sanciónese* a la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, 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 44 letra e) de la LPC, consistente en: “*realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”, en relación a lo establecido en el artículo 18 letra

c) de dicha norma, conforme al análisis expuesto en los romanos VII y VIII, de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

- e) *Ordénese* a la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción, en caso que el consumidor haya pagado la cantidad total que la proveedora le intentaba cobrar, *devolver* la cantidad de **CATORCE DÓLARES CON DOCE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$14.12)**, que el consumidor entregó –mandato que surtirá efecto únicamente si el consumidor haya pagado cantidades adicionales del precio pactado–, con fundamento en el análisis expuesto en el romano X de la presente resolución.

Lo ordenado en el presente pronunciamiento debe ser cumplido, **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) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal certificación de la presente resolución al consumidor, para los efectos legales que estime convenientes.
- e) *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.
- f) *Notifíquese.*

José Leoisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

LM/MP

Secretario del Tribunal Sancionador