

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 22/07/2024 Hora: 12:06 p. m. Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 1724-2022 Acum.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidores denunciantes:	1. 2. 3. 4. 5.		
Proveedora denunciada:	Corporación Automotriz, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. Los consumidores interpusieron sus denuncias en fechas: 23/09/22, 03/10/22, 24/11/22, 27/10/22 y 04/11/22 (fs. 1-2, 29, 54-55, 72-73 y 96), contra la proveedora Corporación Automotriz, S.A. de C.V.</p> <p>B. Los hechos denunciados por cada uno de los intervinientes contra la proveedora denunciada, se detallan a continuación:</p> <p>1. El señor _____ expuso en su denuncia que el día 19/08/22, se realizó la reservación de una caja (transmisión) para un vehículo <i>Mitsubishi Outlander 2016 4x4, motor 2.4</i>, con la proveedora denunciada, por un precio total de \$900.00 dólares, pagando un anticipo de \$500.00 dólares y le manifestaron que se la entregarían el siguiente día, pero a la fecha de interposición de su denuncia aun no le han entregado la pieza por la cual pagó una cantidad de dinero en concepto de anticipo, alegando la proveedora que no ha entrado al país por inconvenientes, a lo que en reiteradas ocasiones ha pedido la devolución del dinero y tampoco la han hecho efectiva, alegando que no tienen disponibilidad, es decir, no le han entregado el repuesto ni el dinero que pagó como anticipo.</p> <p>2. La señora _____ expuso en su denuncia que el día 26/08/22, adquirió una caja de transmisión para un vehículo <i>Chevrolet Spark</i>, por un monto total de \$900.00 dólares, de los cuales pagó en concepto de anticipo la cantidad de \$500.00 dólares, la proveedora le indicó que dicho producto se le entregaría el día 1 o 2 de septiembre de 2022; pero expone que el producto no le fue entregado en la fecha acordada, por lo que la consumidora solicitó la devolución de lo pagado, y a la fecha de interposición de su denuncia, dicha devolución no ha sido realizada.</p> <p>3. El señor _____ expuso en su denuncia que el día 26/08/22, acordó con la proveedora denunciada, los servicios de reparación de caja de velocidades para su vehículo marca <i>Nissan Sentra</i>, año 2011, el mismo tendría un costo total de \$900.00 dólares, de los cuales el consumidor ha cancelado en concepto de anticipo la cantidad de \$400.00 dólares; la proveedora le indicó que su vehículo le sería entregado dentro de 15 días después de pagado el anticipo, pero que a la fecha de</p>			

interposición de su denuncia, el vehículo no le ha sido entregado. El consumidor indica que ya interpuso reclamo con la proveedora, pero no le ha brindado una solución.

4. El señor _____, expuso en su denuncia que el día 16/09/22, pagó por una caja de transmisión para su vehículo, la cual tenía un costo de \$875.00 dólares, pero que el consumidor pagó en concepto de adelanto la cantidad de \$400.00 dólares, quedando pendientes \$475.00 dólares, por pagar. El problema suscita en que supuestamente el día 20/09/22 le entregarían el repuesto, pero a la fecha de interposición de su denuncia, ha transcurrido más de un mes desde la fecha acordada, y no le han entregado la caja de velocidades, y en vista de ello el consumidor solicitó la devolución de lo pagado y desde el día 10/10/22, la proveedora se comprometió a realizarle la entrega de los \$400.00 dólares que el consumidor pagó como anticipo, pero no ha obtenido una respuesta favorable.

5. El señor _____ expuso en su denuncia que el día 29/08/22, pagó la reserva de una caja automática para un vehículo modelo *Chevrolet Spark*, año 2014, por la cantidad de \$440.00 dólares, diciéndole el personal de la proveedora que se la darían en 15 días, teniendo que pagar el resto al recibir el producto, pero manifiesta que eso no sucedió; el consumidor ha tratado de comunicarse con la proveedora, pero no le resuelven.

Según los denunciantes, los hechos narrados podrían vulnerar lo establecido en el artículo 4 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que consigna como derecho de todo consumidor: “e) *Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente (...)*”, en relación con el artículo 13-D letra b) de la misma normativa, el cual consigna que procede el derecho a la reversión de pagos cuando: “b) *El producto adquirido no haya sido recibido, o el servicio contratado no haya sido prestado (...)*”; lo que podría configurar las infracciones establecidas en los artículos 44 letra k), por: “*Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, retracto o reversión de pagos*”; y la estipulada en el artículo 43 letra e), ambos de la LPC, el cual consigna: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados (...)*”.

C. Se siguió el procedimiento respectivo en la Gerencia de Atención Descentralizada de la Defensoría del Consumidor —en adelante GAD—, sin que la proveedora denunciada y los consumidores denunciantes pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que la proveedora no se presentó a las audiencias conciliatorias a las que fue citada (fs. 26, 51, 69, 93 y 119), pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas por la GAD, sin que la proveedora presentara causa justificada de su incomparecencia reiterada.

En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2º de la LPC, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por los consumidores 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 cinco minutos del día 21/03/24 (fs. 124 al 127).

III. PRETENSIONES PARTICULARES.

Las pretensiones de cada uno de los consumidores denunciantes se exponen a continuación:

1. El señor solicitó: "(...) *Que le reintegren el monto de \$900.00 dólares, que pagó en concepto de un producto que a la fecha aún no ha sido entregado. Con base en los artículos 13-D letra b) y 44 letra k) de la LPC, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos*".
2. La señora solicitó: "(...) *Que se le haga la reversión del pago por el costo total del producto, siendo el monto de \$500.00 dólares. Con base en los artículos 4, 13-D, 43, 44, 46 y 47 de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos*".
3. El señor solicitó: "(...) *Que se le haga la reversión del pago en concepto de anticipo del costo del servicio, siendo el monto de \$400.00 dólares, que se indemnice en base al 12% del interés legal en materia mercantil, a raíz del incumplimiento por parte de la proveedora y que su vehículo se le entregue en las condiciones como cuando adquirió el servicio. Con base en los artículos 4, 13, 13-D, 43 y 46 de la LPC, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos*".
4. El señor solicitó: "(...) *La devolución íntegra de los \$400.00 dólares que pagó en concepto de adelanto por una caja de transmisión a CONAUTO, en vista que el producto nunca fue entregado y la devolución de lo pagado hasta la fecha no se ha realizado. Con base en los artículos 13-D letra b) y 44 letra k) de la LPC*".
5. El señor solicitó: "(...) *Que la proveedora devuelva la cantidad de \$440.00 dólares, pagados en concepto de reserva, por no haber recibido el producto en el plazo establecido. Con base en los artículos 4 letra e), 13-D letra b), 43 letra e) y 44 letra k) de la LPC, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos*".

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 124 al 127—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra d) de la LPC, que literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: "*Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre (...)*", en relación al artículo 4 letra b) de la LPC, el cual establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: "*Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados*".

La conducta típica de la infracción, es precisamente incumplir la obligación de *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*, lo que significaría una afectación económica al consumidor, que erogó una cantidad de dinero por un determinado bien o servicio, pero que por alguna razón la contratación ya no se finalizó.

La configuración de la referida infracción supone, por consiguiente, en primer lugar, que un consumidor ha entregado al proveedor, una cantidad de dinero a cuenta del precio total de un bien o servicio —ya sea en concepto de prima, anticipo o reserva—, en segundo lugar, que la contratación no se haya concretizado —al respecto, la ley no presupone una causa específica por la que no se haya formalizado la contratación pretendida—; y, en tercer lugar, la negativa de la parte proveedora de devolver al consumidor la cantidad de dinero que éste último ya había pagado a cuenta del precio. Dicha negativa puede darse: *a)* de forma expresa, por ejemplo, manifestando el proveedor que no existe cantidad de dinero que devolver, que la cantidad a devolver es distinta a la correspondiente según la ley y los términos de la contratación, entre otros; o, *b)* de forma tácita o por omisión, por ejemplo, cuando el proveedor esquive o simplemente no responda a la petición de devolución del consumidor.

El incumplimiento de la referida obligación por parte de los proveedores conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra d) de la LPC ya citado, y su consecuencia jurídica sería la establecida en el artículo 46 de la misma ley, siendo la multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora Corporación Automotriz, S.A. de C.V., pues en resolución de inicio (fs. 124 al 127), se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 15/04/24, según consta a folio 130. Asimismo, en fecha 05/06/24 (f. 135) se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento, y fue notificada la proveedora en fecha 28/06/24 (f. 136); sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas por parte de la proveedora, en ninguna de las referidas etapas.

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, ya que no intervino a ejercer su derecho de defensa, pese habersele otorgado la oportunidad procedimental para hacerlo.

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

Dicho esto, el 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 –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 nuestros).

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

Así, 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 comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC.

B. En el presente caso, 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 expediente, se incorporó prueba documental únicamente por parte de los consumidores, siendo las fotocopias de facturas números (\$900.00), (\$500.00), (\$400.00), (\$400.00) y (\$440.00), emitidas por la proveedora Corporación Automotriz, S.A. de C.V., en dichos comprobantes de pago constan los anticipos pagados por cada uno de los consumidores a la proveedora (fs. 5, 32, 57, 75 y 99). Con lo que respecta a la proveedora, ésta no ofertó pruebas que desvirtuaran la comisión de la infracción que se le atribuye, pese haber tenido la oportunidad procedimental para hacerlo.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCION

A. En el presente caso la infracción denunciada por todos los consumidores, es la descrita en el artículo 43 letra d) de la LPC, que prescribe como grave la conducta de la proveedora por supuestamente incumplir la obligación de *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*, que encuentra su fundamento en el artículo 4 letra b) de la citada ley, que establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: “*Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados*”; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que los señores

y. , quienes negociaron la compra de repuestos para sus vehículos con la proveedora CORPORACIÓN AUTMOTRIZ, S.A. DE C.V., entregaron anticipos cada uno de ellos por las cantidades de \$900.00, \$500.00, \$400.00, \$400.00 y \$440.00 dólares respectivamente, a cuenta del precio total de los productos, lo anterior se ha acreditado mediante las fotocopias de facturas emitidas por la proveedora, la cuales se encuentra anexadas al expediente como medios de prueba incorporados por los consumidores al momento de interponer sus denuncias (fs. 5, 32, 57, 75 y 99). No obstante, a ninguno de los denunciados la proveedora les entregó los repuestos (cajas de velocidades), y ante ello, los consumidores solicitaron la devolución de su dinero, el cual, hasta la fecha de interposición de sus denuncias, no les había sido devuelto, ni consta que se hayan realizado dichas devoluciones durante la tramitación del presente procedimiento administrativo sancionador.

Aunado a lo anterior, el presente procedimiento se inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, es decir que los hechos expresamente manifestados por todos los consumidores en sus denuncias *se presumen ciertos*; por tanto, le correspondía a la proveedora denunciada comprobar que efectivamente devolvió a los consumidores las cantidades de dinero que pagaron a cuenta del precio de los bienes cuya venta no se perfeccionó, o en su defecto, comprobar que dicha devolución no se efectuó a los consumidores, por causas ajenas a la voluntad de la denunciada y que le eximiera de responsabilidad frente a los hechos denunciados. No obstante, CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ, S.A. DE C.V., no presentó ningún tipo de prueba que reuniera dichas características, a pesar de que se le brindó la oportunidad procedimental de ejercer su derecho de defensa al aportar los elementos de prueba que justificaran si tenía una causa válida que le eximiera de la obligación de devolución o que dichas devoluciones sí se habían realizado, y desvirtuar así la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, dada la valoración de la prueba antes citada, la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC, que sustentada con la prueba documental pertinente y la nula intervención de la proveedora CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ, S.A. de C.V., este Tribunal considera que existe responsabilidad por el cometimiento de la infracción que se le imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra d) de la LPC, por: “*No devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*”, resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

B. Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema del principio de culpabilidad reconocido por el artículo 12 de la Constitución que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es

aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

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

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

En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si 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 las conductas sancionables.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ésta no atendió con la debida diligencia su negocio, faltando a

su obligación como comerciante de cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas, en armonía con las disposiciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra d) 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 las sanciones y cuantificar las multas que correspondan, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, este Tribunal 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 lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ, 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 según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 124-127). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar a la proveedora según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la infracción, sin obviar que CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ, S.A. DE C.V., es una persona jurídica y que únicamente para efectos de la cuantificación de la multa será considerada como

una *microempresa* guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

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

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionable aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, al no haber dado cumplimiento a su obligación de devolver el dinero que los consumidores entregaron como anticipos a cuenta del precio de repuestos, bienes que no les entregó, o en todo caso demostrar fehacientemente la causa que la exime del cumplimiento de la misma.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ, S.A. DE C.V., por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que posee como proveedora de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

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 por parte de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ, S.A. DE C.V., no cumplió con las obligaciones contractuales adquiridas. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento se acreditó que existiese una causa que la exima de su responsabilidad de devolver las cantidades de dinero que los consumidores le pagaron a cuenta del precio de bienes en específico que se comprometió a entregarles, pero que nunca lo hizo.

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

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a no *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre* —artículo 43 letra d) de la LPC— dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos de los consumidores, puesto que, en principio, al no cumplir con la entrega de los repuestos automotrices y retener injustificadamente el dinero pagado a cuenta del precio de los mismos, los denunciados se vieron afectados en su patrimonio, pues erogaron ciertas cantidades de dinero en concepto de anticipo —por la adquisición de cajas de velocidades para sus vehículos— y la devolución de los mismos no se hizo efectiva en los términos legales correspondientes; en ese sentido, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de los consumidores afectados en el presente procedimiento.

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

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo en la infractora CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ, S.A. DE C.V. —quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra d) 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 repuestos para vehículos automotores, se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de la actividad desarrollada; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifica el incumplimiento de lo pactado, situación que no ha ocurrido así en el presente procedimiento.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta ilícita no resulte más ventajosa para el infractor que asumir las sanciones correspondientes, como consecuencia de las mismas.

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 para determinación de la sanción —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ, S.A. DE C.V., por cada uno de los consumidores afectados, pues se ha determinado que no devolvió las cantidades de dinero que los consumidores le entregaron en concepto de anticipo, por la compra de bienes que no les fueron entregados.

En tal sentido, habiendo concluido, entre otros aspectos, que la infracción cometida es una de las calificadas como graves, sancionables con multa de hasta 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, conforme al artículo 46 de la LPC; que la proveedora es una *persona jurídica* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es —por presunción— la de una *microempresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora denunciada, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; y, que ocasionó un perjuicio económico con la conducta cometida a cinco consumidores; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

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 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.

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó a cada uno de los consumidores (lo cual ha sido acreditado conforme al análisis y configuración de la infracción realizada por este Tribunal, romanos VII y VIII de la presente resolución). Por lo que con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto y potencial daño ocasionado —en conjunto— a los consumidores (\$2,640.00 dólares).

Así también, en este punto, es preciso considerar que la proveedora infractora, según se ha establecido en este procedimiento, cometió en realidad **cinco ilícitos en perjuicio de los consumidores**, las cuales corresponden a la infracción tipificada en el artículo 43 letra d) de la LPC; por ello, es procedente imponer las sanciones que correspondan en el concurso de infracciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 144 de la LPA que en su primer inciso establece: *“Al responsable de dos o más infracciones, se le impondrán todas las sanciones correspondientes a las diversas infracciones”*.

Por consiguiente y en virtud del impacto en el derecho de los referidos consumidores, la naturaleza del perjuicio —en conjunto— ocasionado o grado de afectación a los mismos (\$2,640.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora —*negligencia grave*—, entre otros aspectos, este Tribunal impone a la proveedora CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ, S.A. DE C.V., por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, por *incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*”, en relación con el artículo 4 letra b) de la misma ley, en perjuicio de cada uno de los consumidores afectados, una multa de seis meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria, equivalentes a la cantidad de **DOS MIL TRESCIENTOS SETENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,372.50)**, es decir, que en suma, por las cinco infracciones cometidas en perjuicio de los cinco consumidores denunciante en el presente caso, asciende a un monto total de **ONCE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$11,862.50)**.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa, en suma por las cinco infracciones el **16.25%** 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 cinco consumidores afectados.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

Los consumidores solicitaron se devuelvan los montos pagados en concepto de anticipo por los repuestos que nunca les fueron entregados. Al respecto es preciso desarrollar el análisis siguiente:

A. Concerniente a la reposición de las situaciones alteradas por las conductas infractoras, 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, 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. Por consiguiente, conforme al artículo 4 letra b) de la LPC la titularidad del derecho a “*ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados*” en los términos de la misma ley, le corresponde a los consumidores como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma

ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a las pretensiones de los consumidores, la cual consiste en: *la devolución del monto pagado, en concepto de anticipo por la compra de los repuestos para sus vehículos, que no les fueron entregados*, por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente:

1. Ordenar a la proveedora CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ, S.A. de C.V., **la devolución de lo pagado por el consumidor** , por la cantidad de **NOVECIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$900.00)** (f. 5), en concepto de anticipo, por los repuestos que la proveedora nunca entregó.
2. Ordenar a la proveedora CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ, S.A. de C.V., **la devolución de lo pagado por la consumidora** por la cantidad de **QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$500.00)** (f. 32), en concepto de anticipo, por los repuestos que la proveedora nunca entregó.
3. Ordenar a la proveedora CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ, S.A. de C.V., **la devolución de lo pagado por el consumidor** , por la cantidad de **CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$400.00)** (f. 57), en concepto de anticipo, por los repuestos que la proveedora nunca entregó.
4. Ordenar a la proveedora CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ, S.A. de C.V., **la devolución de lo pagado por el consumidor** , por la cantidad de **CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$400.00)** (f. 75), en concepto de anticipo, por los repuestos que la proveedora nunca entregó.
5. Ordenar a la proveedora CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ, S.A. de C.V., **la devolución de lo pagado por el consumidor** por la cantidad de **CUATROCIENTOS CUARENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$440.00)** (f. 99), en concepto de anticipo, por los repuestos que la proveedora nunca entregó.

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 b), 43 letra d), 46, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* a la proveedora **CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ, S.A. DE C.V.**, con multa de **DOS MIL TRESCIENTOS SETENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,372.50)**, equivalentes a *seis meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria* — D.E. N° 10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N° 129, tomo 432 del 07/07/2021— en concepto

de multa, por cada una de las infracciones cometidas en el presente procedimiento —es decir cinco—, que en suma, asciende a la cantidad de **ONCE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$11,862.50)**, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, por no devolver las cantidades de dinero entregadas a cuenta del precio, en perjuicio de cinco consumidores conforme al análisis expuesto en los romanos VII, VIII y IX de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

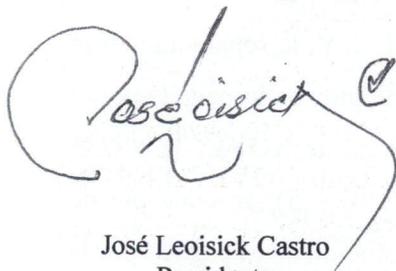
- b) *Ordénese* a la proveedora CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ, S.A. DE C.V. la reparación de la situación alterada a los consumidores de la siguiente manera: **i)** la devolución de lo pagado por el consumidor _____, por la cantidad de **NOVECIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$900.00)** (f. 5), en concepto de anticipo, por los repuestos que la proveedora nunca entregó; **ii)** la devolución de lo pagado por la consumidora _____ por la cantidad de **QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$500.00)** (f. 32), en concepto de anticipo, por los repuestos que la proveedora nunca entregó; **iii)** la devolución de lo pagado por el consumidor _____ por la cantidad de **CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$400.00)** (f. 57), en concepto de anticipo, por los repuestos que la proveedora nunca entregó; **iv)** la devolución de lo pagado por el consumidor _____, por la cantidad de **CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$400.00)** (f. 75), en concepto de anticipo, por los repuestos que la proveedora nunca entregó; **v)** la devolución de lo pagado por el consumidor _____ por la cantidad de **CUATROCIENTOS CUARENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$440.00)** (f. 99), en concepto de anticipo, por los repuestos que la proveedora nunca entregó.

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.**

- c) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal certificación de la presente resolución a cada uno de los consumidores, para los efectos legales que estimen 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.

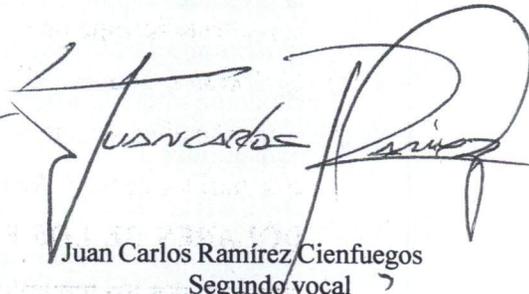
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



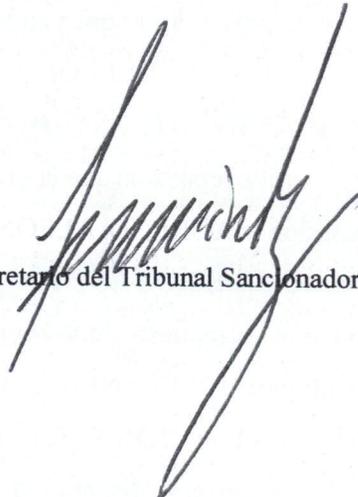
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

EV/MP



Secretario del Tribunal Sancionador