	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 26/07/2024 Hora: 8:52 A.M. Lugar: distrito de San Salvador.	Referencia: 1473-2021 Acum.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciantes:			
Proveedor denunciado:	JORDÁN DANIEL MARTÍNEZ QUINTANILLA (TIME EL SALVADOR)		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>En fechas 07/05/2021 y 26/01/2023 los consumidores interpusieron sus denuncias contra el proveedor JORDÁN DANIEL MARTÍNEZ QUINTANILLA (TIME EL SALVADOR), las cuales se detallan a continuación:</p> <p>1. El señor _____ expuso: <i>"que en fecha 28 de abril de 2021 solicito un brazaletes para reloj marca, Cassio duro 200 con medidas de 24 mm. por el cual pago la cantidad de \$39.00 dólares. Por este mismo interpuso observaciones debido a que le entregaron uno de 22 mm y no le quieren responder."</i> (sic).</p> <p>2. La señora _____, manifestó <i>"que en fecha 19 de diciembre de 2022; en la página de Facebook el proveedor TIME El Salvador adquirió el reloj marca Bulova fututo plata con dorado, fondo blanco de caballero por el monto de \$199.00 dólares; es el caso que al entregárselo este venia lacerado, sucio y en mal estado, situación que reporto inmediatamente al número _____ que es el contacto con el proveedor informándole que le realizarían el -cambio del producto, situación que si la hicieron, pero al llegarle el nuevo producto, este no era el que había solicitado y le informaron que se habían equivocado y que posteriormente le llevarían el que ella había solicitado, pero a la fecha no le resuelven y la han bloqueado en todas las redes sociales, además informa que se acercado a las sucursales que el proveedor le informan que esta sucursales no existen, por lo que interpone su reclamo"</i>. (sic).</p> <p>Según los denunciantes, los hechos narrados pueden ser constitutivos de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra k) de la Ley de Protección al Consumidor vigente al momento de los hechos —en adelante LPC—, que dispone: <i>"Son infracciones muy graves (...): Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento (...)"</i>; relacionado al artículo 13 inciso 4º de la citada ley: <i>"Si el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado (...)"</i>.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —CSC—, sin que el proveedor denunciado y los denunciantes pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que el proveedor no se presentó a ninguna de las dos audiencias conciliatorias a las que fue citado (fs. 39 y 92) pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas por el CSC, sin que el proveedor presentara causa justificada de su incomparecencia.</p> <p>En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal. Posteriormente se inició el</p>			

presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las ocho horas con cincuenta y dos minutos del día 25/04/2024 (fs. 96-98).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

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

1. El señor solicitó: “(...) que le realice cambio por el de 24 mm o que le realicen la reversión de pagos y proceda con la devolución de lo pagado por la cantidad de \$39.00 dólares a la brevedad posible. Base legal Artículos 13-D literal c), 44 literal k) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos” (sic).
2. La señora solicitó: “la devolución de lo pagado, con base a los artículos 4 literales “e” y “j”; 13-D, literal “c”, 44 literal “k”, 47 y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos.” (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de inicio —folios 96-98— se le imputa al proveedor denunciado la comisión de la infracción grave, regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC. Respecto de la referida infracción, se tiene que, la LPC prevé obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “**no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados**” (resaltado es propio). La anterior disposición encuentra su fundamento en el artículo 4 de la misma ley, que establece: “Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: (...) e) **adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente**”.

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

V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

A. Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor JORDAN DANIEL MARTÍNEZ QUINTANILLA (TIME EL SALVADOR), pues en resolución de fs. 96 al 98, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada al mismo en fecha 26/04/2024 (f. 99), sin embargo, no hubo pronunciamiento del proveedor en la referida etapa.

En resolución de fecha 20/06/2024 (f. 103) se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, dentro del cual los sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil— en adelante CPC—, resolución que fue notificada al proveedor, en fecha 09/07/2024 (f. 104), sin embargo, no hubo pronunciamiento del proveedor.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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 consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados a los denunciantes.

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 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 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 43 letra e) 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 —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador según el artículo 167 de la LPC—, 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 prueba documental aportada por los denunciados, de la cual será valorada por este Tribunal únicamente la pertinente, que consiste en:

- 1) En relación a la denuncia interpuesta por el consumidor fotocopia
comprobante de pago, emitido por el proveedor denunciado, en donde se detalla el costo del producto por \$39.00 dólares (f. 5).
- 2) En relación a la denuncia interpuesta por la consumidora fotocopia
comprobante de pago, emitido por el proveedor denunciado, en donde se detalla el costo del producto por \$199.00 dólares (f. 44).
- 3) Fotocopia de fotografías y conversaciones en la red social WhatsApp donde se detalla que el que se señala que el producto entregado difiere del ofertado (fs. 7-9 y 65-91).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada, se acreditó que los denunciados erogaron una cantidad de dinero al proveedor en concepto de pago por la compra de un brazalete para reloj y un reloj, por las cantidades de \$39.00 y \$199.00, respectivamente (fs. 5 y 44); bienes que, según expusieron los consumidores en sus denuncias, al momento de la entrega, diferían de lo acordado con el proveedor, exponiendo los consumidores que dichas discrepancias fueron informados al proveedor en múltiples ocasiones mediante la red social *WhatsApp* (fs. 7-9, 65-91).

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por el proveedor denunciado, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara la entrega de los bienes objeto de controversia, *en óptimas condiciones*, y por los cuales los consumidores erogaron las cantidades de dinero antes relacionadas, esperando recibir como contraprestación un bien en los términos acordados y, además, que funcionara correctamente. No obstante, el proveedor, no presentó ningún tipo de prueba que reuniera dichas características, a pesar de que se le brindó la oportunidad de aportar los elementos de prueba que justificaran que tenía una causa válida que la eximía de la obligación contractual adquirida, y desvirtuar así la presunción del artículo 112 inciso 2º de la LPC.

Por tanto, los hechos expresamente manifestados por los consumidores en sus denuncias se presumen ciertos; por cuanto, le correspondía al proveedor denunciado comprobar que efectivamente entregó los bienes en los términos contratados con los consumidores, o en su defecto, el cambio o la devolución de lo pagado.

En congruencia con lo expuesto, dada la valoración de la prueba antes citada y la presunción de veracidad, que es sustentada con la prueba documental pertinente y la nula aportación de prueba de descargo del proveedor JORDAN DANIEL MARTÍNEZ QUINTANILLA (TIME EL SALVADOR), 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 e) de la LPC por: “*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, siendo procedente *sancionar* al proveedor denunciado conforme a lo establecido en el artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por las denuncias interpuestas por el señor

y la señora

B. Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

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

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

Cabe destacar que una de las 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 del proveedor denunciado, este Tribunal considera necesario analizar si el mismo ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a

la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de las conductas sancionables.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte del proveedor, pues no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de entregar los bienes que comercializa en los términos esperados por los consumidores, conforme a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 de la LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

Así, el artículo 49 de la LPC, establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. Tamaño de la empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: “*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores*”.

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar al proveedor JORDAN DANIEL MARTÍNEZ QUINTANILLA (TIME EL SALVADOR) 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. 96-98).

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar al proveedor de conformidad a los tipos de empresa establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el ius puniendi, se realizará una interpretación pro administrado, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar al proveedor como un *microempresario*, 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 del proveedor, pues al dedicarse a la comercialización de productos de joyería y relojería, entre otros, es conocedor que todas las relaciones comerciales con sus clientes deben ejecutar de buena fe y que por tanto, es evidente el carácter de obligatoriedad de lo pactado entre los contratantes, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplió con la entrega de los bienes conforme a lo requerido ni en óptimas condiciones de uso conforme a lo pactado.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción del proveedor, es directa e individual, pues se acreditó que no cumplió con la obligación contractual pactada con los consumidores, respecto de entregar un reloj y un brazalete, conforme a lo requerido o en perfectas condiciones de funcionamiento.

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

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a *no entregar los bienes (...) en los términos contratados* —artículo 43 letra e) de la LPC—, dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos de los consumidores, puesto que, en principio, al no cumplir con lo pactado éstos se vieron afectados en su patrimonio, pues en total erogaron la cantidad de \$238.00, en concepto de la compra de un reloj (\$199.00) y un brazalete (\$39.00).

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

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo en el infractor —quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC—, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores, ya que por su experticia en la comercialización de artículos de joyería, es su deber adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de las multas procedentes, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosa que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de la misma.

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 considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer al infractor JORDAN DANIEL MARTÍNEZ QUINTANILLA (TIME EL SALVADOR), pues se ha determinado que no entregó los bienes en los términos contratados.

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

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que el infractor ocasionó a cada uno de los consumidores (lo cual ha sido acreditado conforme al análisis y configuración de la infracción realizada por este Tribunal, romano VII 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 al proveedor por una suma menor de la cantidad a la que asciende el daño ocasionado –en conjunto – a los consumidores (\$238.00).

Así también, en este punto, es preciso considerar que el proveedor infractor, según se ha establecido en este procedimiento, cometió en realidad **dos ilícitos en perjuicio de igual cantidad de consumidores**, las cuales corresponden a la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC; por tanto, 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 que el proveedor es una persona natural, cuya capacidad económica es la de un *microempresario*, el impacto en el derecho de consumidor y la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a los consumidores (\$238.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió el infractor —*negligencia*—, este Tribunal impone al proveedor JORDAN DANIEL MARTÍNEZ QUINTANILLA (TIME EL SALVADOR), por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no entregar los bienes en los términos contratados*, una multa de cuatro meses de salario mínimo mensual urbano en la industria (2% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de cada infracción) equivalentes a la cantidad de **UN MIL DOSCIENTOS DIECISEIS DOLARES CON SESENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,216.68)**, en concepto de multa, por cada una de las infracciones cometidas –es decir, DOS–, de acuerdo a los elementos desarrollados ampliamente en el romano VIII de la presente resolución. Por lo que el monto total de la multa a imponer por las dos infracciones asciende a la cantidad de **DOS MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y TRES DÓLARES CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$2,433.36)**, 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

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

1. El señor solicitó: *“(…) que le realice cambio por el de 24 mm o que le realicen la reversión de pagos y proceda con la devolución de lo pagado por la cantidad de \$39.00 dólares a la brevedad posible. Base legal Artículos 13-D literal c), 44 literal k) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos” (sic).*

2. La señora solicitó: *“la devolución de lo pagado, con base a los artículos 4 literales “e” y “j”; 13-D, literal “c”, 44 literal “k”, 47 y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos.” (sic).*

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: *“(…) c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de*

la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia — SC—, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia –SCA–, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra e) de la LPC, la titularidad del derecho a “adquirir los bienes o servicios en las condiciones que el proveedor ofertó públicamente” 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 de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en la devolución de lo pagado.

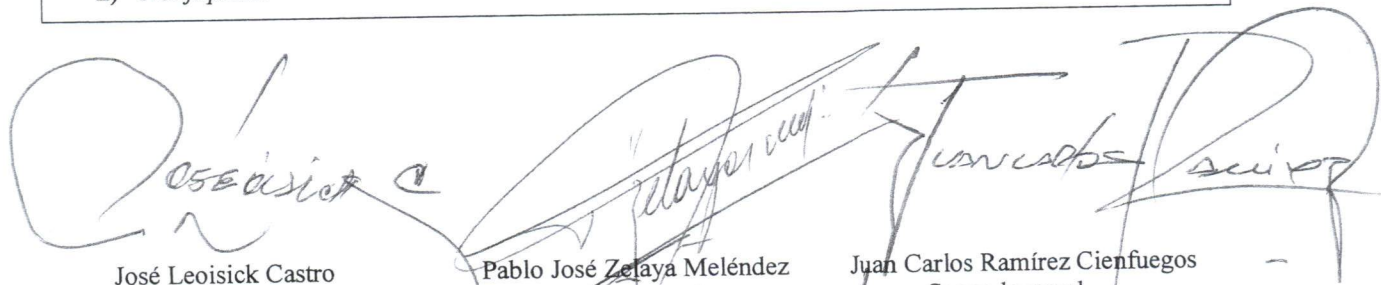
Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente:

- a) Ordenar al proveedor JORDAN DANIEL MARTÍNEZ QUINTANILLA (TIME EL SALVADOR), realizar la devolución de \$39.00 pagados por el denunciante
en concepto de la compra de un brazalete, con las especificaciones acreditadas en el presente procedimiento, y que hasta el momento de este pronunciamiento no consta que se haya entregado al consumidor en las condiciones acordadas.
- b) Ordenar al proveedor JORDAN DANIEL MARTÍNEZ QUINTANILLA (TIME EL SALVADOR), realizar la devolución de \$199.00 pagados por la denunciante
en concepto de la compra de un reloj, con las especificaciones acreditadas en el presente procedimiento, y que hasta el momento de este pronunciamiento no consta que se haya entregado a la consumidora en las condiciones acordadas.

XI. DECISIÓN

notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143,
Colonia Escalón, San Salvador.

h) *Notifíquese.*



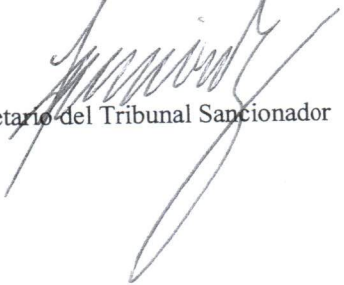
José Leoisick Castro
Presidente

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.**

LS/ym



Secretario del Tribunal Sancionador

