

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 22/08/2024</b> <b>Hora: 13:14</b> <b>Lugar: Distrito de San Salvador.</b>	<b>Referencia: 721-2023</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor –en adelante la Presidencia–.		
Proveedora denunciada:	<b>PAOLA MARÍA ARRIAZA DE MIGUEL.</b>		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>Por recibido escrito de denuncia y anexos presentados el día 20/04/2023, por la Presidencia en aplicación del artículo 143 letra d) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante, LPC—, constando de un total de 6 folios.</p> <p>La Presidencia expuso, en síntesis, que en atención a las funciones de vigilancia e inspección que se le confieren en el artículo 58 letra f) de la LPC, en fecha 22/12/2021, delegados de la Presidencia se apersonaron al establecimiento denominado <b>ALANA</b>, propiedad de la proveedora denunciada, situado en: distrito de Antiguo Cuscatlán, municipio de La Libertad Este, departamento de La Libertad, con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, desde la etapa previa a la contratación hasta su finalización, así como los efectos posteriores a la misma.</p> <p>De ahí que, durante la diligencia, y según consta en el formulario de inspección de obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, los delegados identificaron los siguientes hallazgos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(i) La proveedora no informa en un lugar visible dentro de su sitio web sus datos de identidad, en lo referente a su Número de Identificación Tributaria (NIT) y correo electrónico.</li><li>(ii) No cuenta con los términos y condiciones para uso del sitio web, en un lugar visible y de fácil acceso dentro del mismo sitio web.</li><li>(iii) No se advierte al consumidor que la transacción únicamente deberá ser realizada por el titular del medio de pago.</li><li>(iv) No se le proporciona al consumidor la información concerniente a la garantía del producto a adquirir y las advertencias sobre posibles riesgos en la utilización del producto como parte de su derecho de recibir información completa, precisa, veraz, clara, oportuna, gratuita y de fácil acceso sobre la transacción a realizar.</li><li>(v) No se encuentran disponibles para consulta las condiciones generales de los contratos en la página web.</li><li>(vi) No se hace una descripción completa de los bienes que se pretenden comprar en el resumen del pedido, antes de la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico.</li></ul>			

(vii) No se encuentra habilitada la opción para el consumidor de realizar correcciones al resumen del pedido, antes de la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico.

(viii) No se le permite al consumidor que, antes de la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, el resumen del pedido esté disponible para impresión o descarga.

(ix) No se confirma al consumidor la recepción de la orden de compra realizada a más tardar el día siguiente de la compra.

(x) No cuenta con un sistema para almacenamiento de información de transacciones celebradas por medios electrónicos.

En vista de lo anterior, la denunciante señaló que es un derecho básico de todos los consumidores, gozar de protección en la celebración de las transacciones de comercio electrónico y que las relaciones entre proveedor y consumidor derivadas de las mismas se apeguen a la normativa aplicable, según lo establece el artículo 4 letra q) de la LPC, por ello, la Presidencia advirtió que acorde al acta de inspección se identificaron incumplimientos a tales obligaciones, bajo el siguiente detalle:

**(i) Respetto de la identidad de la proveedora.**

La denunciante señaló que, acorde al acta de inspección de mérito, numerales 3.3 y 3.6, se estableció en la inspección verificada, que la proveedora *omitió incluir en un lugar visible para los consumidores* de su sitio web: su número de identificación tributaria (NIT) y su correo electrónico, con lo cual, a su consideración, incumplió con lo previsto en el artículo 21-A letra c) de la LPC, en cuanto a la obligación especial e inequívoca para los proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico relativa a, ***“Incluir en lugar visible, su identidad especificando su nombre comercial y razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), su dirección de notificación, números telefónicos y correo electrónico”*** –el resaltado es propio–.

**(ii) De los términos y condiciones para uso del sitio web.**

La Presidencia aseveró que, en el acta SS2700/2021, numeral 4.1 se comprobó que la denunciada *NO* colocó los términos y condiciones para uso del sitio web, en un lugar visible y de fácil acceso -para los consumidores- dentro del mismo sitio web, con lo cual, habría incurrido en la transgresión de la obligación especial para los proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico reglamentada en el artículo 21-A literal d) de la LPC, en los términos siguientes: ***“d) Contar con los términos y condiciones para uso del sitio web, en un lugar visible y de fácil acceso, los cuales deberán contener como mínimo, los siguientes requisitos: 1. La identificación del proveedor. 2. Identificación de los medios a los que puede abocarse el consumidor para presentar sus reclamaciones, o solicitarle aclaraciones; 3. Derechos y obligaciones especiales de las partes derivadas de la relación contractual. 4. Medios de pago que se podrán utilizar. 5. Políticas del proveedor en relación a la garantía de los productos, derecho de retracto y reversión de pagos, con las mismas o similares facilidades que tuvo para contratar. 6. Condiciones y sistemas de despacho y entrega disponibles en el sitio web. 7. Los demás contenidos que cada proveedor estime pertinentes. Los términos y condiciones para el uso del sitio web,***

se aplicarán y se entenderá que forman parte de comprendidos en el mismo sitio web en que ellos aparezcan publicados, entre sus usuarios y el proveedor, de conformidad a las leyes salvadoreñas y según los estándares generalmente aceptados por el comercio electrónico” –el resaltado es propio-

**(iii) De la advertencia al consumidor.**

Asimismo, la Presidencia alegó que en el numeral 5.1 del acta de inspección en referencia, se documentó que la proveedora no incluyó en su sitio web la advertencia general a los consumidores y previa a la contratación relativa a que las transacciones electrónicas de compras únicamente pueden ser efectuadas por el titular del medio de pago empleado; y de esa forma estimó que ésta transgredió la obligación especial para los proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico de verificar tal aviso, a tenor de lo dispuesto en el artículo 21-A letra e) de la LPC: **“e) Advertir al consumidor que la transacción únicamente deberá ser realizada por el titular del medio de pago”** –el resaltado es propio-

**(iv) Del derecho a la información de los consumidores.**

Por otra parte, agregó la Presidencia que en el acta de inspección SS2700/2021 –numerales 6.7 y 6.9– en el sitio web propiedad de la denunciada, *NO se brindaba* a los consumidores toda la información necesaria y relevante relativa a las condiciones de las garantías de los artículos que comercializaba, *ni se les advertía sobre los posibles riesgos que podría implicar la utilización del producto*. De lo anterior, la denunciante concluyó que se comprobó el incumplimiento a la obligación especial regulada en el artículo 21-A letra f) de la LPC, que indica que los proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico deben, **“Proporcionar al consumidor, información completa, precisa, veraz, clara, oportuna, gratuita y de fácil acceso sobre la transacción a realizar, incluyendo los costos, cargos adicionales, en su caso; modalidad o formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor; costo total del flete, y cualquier otro costo relacionado con la contratación; las características y condiciones de la garantía del producto, cuando ellos corresponda; el precio total del producto o servicio, las advertencias sobre los posibles riesgos en la utilización previsible del producto, así como cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente”** –el resaltado es nuestro-

**(v) De las condiciones generales de los contratos.**

Además, la Presidencia indicó que conforme al acta de inspección de mérito, numerales 7.1 y 7.2, durante la diligencia de inspección desarrollada, la proveedora *NO* ofrecía a los consumidores, la posibilidad de consultar en su sitio web la información, las condiciones generales aplicables a todos los contratos, ni de descargarlos para su posterior lectura e impresión. De ahí que a juicio de la denunciante, la proveedora no atendía el mandamiento legal dispuesto en el artículo 21-A letra g) de la LPC, que ordena **“g) A publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos; que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar”** –el resaltado es nuestro-

*(vi) De la descripción de los productos en el resumen de pedido, de las correcciones al resumen de pedido y de la disponibilidad del mismo para impresión y descarga.*

La denunciante apuntó que en el acta de inspección SS2700/2021, numerales 8.2 y 8.10, se consignó que en el momento de verificación realizada a la proveedora, esta última NO brindaba a los consumidores en su sitio web un resumen de compra que incluyera la descripción completa de todos los bienes que se pretendían adquirir; asimismo, que TAMPOCO estaba disponible para descarga y/o impresión el documento resumen de la compra. En consecuencia, los hallazgos previamente relacionados, según el razonamiento de la Presidencia, demuestran una contravención de las obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico durante la fase de contratación establecidas en el artículo 21-B literal a) de la LPC, con el texto siguiente: "**a) presentar al consumidor, antes de la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir, con su descripción completa; el precio individual de cada uno de ellos; el precio total de los bienes o servicios, de ser aplicable; los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto, y la sumatoria total que debe cancelar el consumidor, a fin de que éste, lo acepte, realice correcciones o cancele la transacción. El resumen de la compra debe estar disponible para su impresión y/o descarga**".

*(vii) En relación a la confirmación de recepción de la orden de compra.*

La Presidencia afirmó que en el acta de inspección *supra* relacionada –numerales 9.1 y 9.2-, se determinó en la diligencia de inspección realizada que la proveedora denunciada no proporciona a los consumidores en su sitio web, una confirmación inmediata o al día siguiente de su realización, de las órdenes de compra que realicen, sino que lo hace en el plazo de dos a siete días; esto, pese a la obligación especial para los proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico de informar al consumidor, además de la confirmación de la recepción de la orden de la compra realizada máximo un día calendario después de su realización, el tiempo de entrega especificando, durante la fase de contratación y posterior a ella, en los términos estipulados en el 21-B literal b) de la LPC: "**Confirmar al consumidor la recepción de la orden que contiene la compra realizada por éste, a más tardar el día calendario siguiente de efectuada, señalando el tiempo de entrega, el desglose de los productos y servicios adquiridos y sus precios, impuestos aplicables, gastos de envío, en caso apliquen, y el monto total de la transacción**" –el resaltado es propio-.

*(viii) Del mantenimiento de la información.*

Finalmente, la denunciante indicó que en la diligencia de inspección se corroboró que la proveedora NO posee en su sitio web un sistema para el almacenamiento de la información concerniente a las transacciones celebradas, tal como se determinó en el numeral 10.1 de la respectiva acta SS2700/2021, de ahí que la Presidencia concluyó en su escrito, que la proveedora infringió lo estatuido en el artículo 21-B letra c) como se lee: "**Mantener en medios de almacenamiento de información, durante un plazo de 10 años contados a partir de la fecha de la finalización de la transacción, la documentación que**

*contenga la prueba de la relación comercial, en especial la identidad proporcionada por el consumidor, las etapas consignadas en el sitio, mediante las cuales se constata la voluntad de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información, de conformidad con lo regulado en la ley de firma electrónica” –el resaltado es propio-*

En virtud de todo lo anteriormente expuesto, la Presidencia indicó que los referidos incumplimientos contravienen las obligaciones establecidas en los artículos 21-A letras c), d), e), f) y g) y al 21-B letras a), b) y c), ambos de la LPC, lo que daría lugar a la infracción establecida en el artículo 44 letra q) de la LPC que prescribe: “*Son infracciones muy graves, las acciones y omisiones siguientes: (...) Incumplir las obligaciones establecidas en los arts. 21-A y 21-B de esta ley (...)*”; la cual, de comprobarse, acorde a lo previsto en el artículo 47 de la misma normativa, implicaría la imposición de una sanción consistente en multa de hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

### **III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.**

Tal como consta en resolución de inicio (fs. 7 al 10) a se adujo que existe una contravención al derecho básico de los consumidores dispuesto en el artículo 4 letra q) de la LPC: la cual 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: q) ser protegido en las transacciones de comercio electrónico entre proveedor y consumidor*”

Esto en relación a la obligación establecida en el artículo 21-A) de la LPC, el cual establece: “*previa a la celebración de transacciones efectuadas a través de comercio electrónico, los proveedores de bienes y servicios legalmente constituidos en El Salvador, en sus relaciones con los consumidores, están obligados a cumplir con lo siguiente*” en sus letras: “*c) Incluir en un lugar visible, dentro de su sitio web, su identidad, especificando su nombre comercial y razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), su dirección de notificación, números telefónicos y correo electrónico*”, “*d) Contar con los términos y condiciones para uso del sitio web, en un lugar visible y de fácil acceso, los cuales deberán contener como mínimo, los siguientes requisitos (...)*”, “*e) Advertir al consumidor que la transacción únicamente deberá ser realizada por el titular del medio de pago*”, “*f) Proporcionar al consumidor, información completa, precisa, veraz, clara, oportuna, gratuita y de fácil acceso sobre la transacción a realizar, incluyendo los costos, cargos adicionales, en su caso; modalidad o formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor (...)* y “*g) A publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos; que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar*”.

En relación a la obligación establecida en el artículo 21-B de la LPC, el cual establece: “*Son obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico durante la fase de contratación y posterior a ella, los siguientes: a) Presentar al consumidor, antes de la*

*finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir, con su descripción completa; el precio individual de cada uno de ellos; el precio total de los bienes o servicios, de ser aplicable; los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto, y la sumatoria total que debe cancelar el consumidor, a fin de que éste, lo acepte, realice correcciones o cancele la transacción. El resumen de la compra deberá estar disponible para su impresión y/o descarga, b) Confirmar al consumidor la recepción de la orden que contiene la compra realizada por éste, a más tardar el día calendario siguiente de efectuada, señalando el tiempo de entrega, el desglose de los productos y servicios adquiridos y sus precios (...) y c) Mantener en medios de almacenamiento de información, durante un plazo de 10 años contados a partir de la fecha de la finalización de la transacción, la documentación que contenga la prueba de la relación comercial, en especial la identidad proporcionada por el consumidor, las etapas consignadas en el sitio, mediante las cuales se constata la voluntad de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información, de conformidad con lo regulado en la Ley de Firma Electrónica”.*

*Dicho incumplimiento de ser cierto provocaría el cometimiento de la infracción establecida en el artículo 44 q) de la LPC, la cual establece: “Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: q) incumplir las obligaciones establecidas en los arts. 21-A y 21-B de esta ley”*

En este punto, este Tribunal considera oportuno traer a cuenta la resolución de fecha 13-03-2019 con referencia 7-2010 de la Sala de lo Contencioso Administrativo en la que consideró: *“El derecho de consumo parte de la necesidad de proteger a los consumidores debido a la creciente vulnerabilidad de éstos en las relaciones generadas en la economía de mercado contemporánea”.*

En la misma sentencia se estableció que: *“La LPC desarrolla un régimen especial de protección sobre la base de las asimetrías económicas e informativas existentes entre los proveedores de bienes y servicios frente a los consumidores, estos últimos, enmarcadas en una natural y clara situación de desventaja con respecto a los primeros”.*

Es así que la referida Sala define a la asimetría informativa como *aquella característica intrínseca de cualquier transacción económica, en tanto que siempre en un intercambio de bienes y servicios habrá un actor mejor informado que otro.*

Del mismo modo, en sentencia definitiva del 8-07-2011 con referencia 315-A-2004, emitida por la Sala de lo Contencioso Administrativo (SCA) definió a la asimetría informativa como un *elemento intrínseco de las relaciones contractuales entre productores o proveedores y consumidores, determina que en todo caso el consumidor está sometido a una condición de vulnerabilidad que rebasa su autonomía y voluntad real para contratar, circunstancia que, en definitiva, justifica la aplicación de un principio protectorio con el fin de restablecer el equilibrio contractual y asegurar el respeto de los derechos del consumidor.*

En ese sentido, la Asamblea General de las Naciones Unidas, en su resolución 70/18, del 22/12/2015, consideró que el comercio electrónico *“ha cobrado cada vez más importancia para los consumidores de todo el mundo y que las oportunidades que ofrece deben aprovecharse para contribuir a facilitar el desarrollo y el crecimiento económicos sobre la base de las nuevas tecnologías de red con computadoras, teléfonos móviles y dispositivos conectados que promueven el bienestar de los consumidores”*. Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, que fueron revisadas en 2015, tienen una sección específica sobre el comercio electrónico y establecen que los Estados Miembros *“deben esforzarse por fomentar la confianza de los consumidores en el comercio electrónico, mediante la formulación constante de políticas de protección del consumidor transparentes y eficaces, que garanticen un grado de protección que no sea inferior al otorgado en otras formas de comercio”*.

En el contexto de las relaciones de consumo efectuadas en el comercio electrónico (e-commerce). Esta modalidad de contratación *“se refiere a todas las transacciones comerciales realizadas o basadas en sistemas electrónicos de procesamiento y transmisión de información”*<sup>1</sup> incluido el intercambio de información digitalizada entre organizaciones, individuos o ambos para establecer una transacción comercial, lo que implica el intercambio de dinero y el retorno de un producto o servicio, cuando medie entre estos un pago, dicha modalidad de práctica comercial abre el mercado a un contexto sin fronteras y sin barreras claras, al que el consumidor puede acceder desde cualquier lugar del globo y realizar transacciones sobre productos ubicados en otro lugar del planeta. Pero a contrapartida de la facilidad de acceso a bienes y servicios de la más diversa naturaleza, le podría colocar en una situación de indefensión frente a las proveedoras ante un eventual reclamo, por lo cual es necesario regular dichas relaciones comerciales a efectos de evitar abusos en la relación de consumo.

#### IV. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO.

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144-A de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora **PAOLA MARIA ARRIAZA DE MIGUEL** pues en resolución de inicio de fs. 7 al 10, se le concedió el plazo de cinco 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 30/07/2024 (fs.11).

Mediante el referido acto de comunicación, se garantizó el ejercicio de los derechos de audiencia y de defensa de la proveedora denunciada, confiriéndole la oportunidad procedimental de intervención en el presente procedimiento sancionatorio, dentro del cual los sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios, así como ofrecer y/o solicitar las pruebas que estimaran convenientes, respetando los

<sup>1</sup> REMOLINA ANGARITA, Nelson. *Desmaterialización, documento electrónico y centrales de riesgo*. En: Internet, comercio electrónico & telecomunicaciones. Bogotá: Legis. Universidad de los Andes, Grupo de Estudios en Internet, Comercio Electrónico, Telecomunicaciones e Informática (gecti), 2002, p. 4-45.

aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–.

En virtud de lo anterior, se recibió escrito y documentación anexa presentado por la proveedora Paola María Arriaza de Miguel, en calidad de denunciada, mediante el cual señala que conforme al proceso sancionatorio iniciado en su contra con número de referencia 721-2023, adjunta pruebas mediante el cual se dan por subsanadas las observaciones realizadas por la Defensoría del Consumidor, además señala que actualmente su sitio web cumple con todas las disposiciones de la LPC, y cuenta con el sello de garantía otorgado por la referida institución.

En tenor de lo anterior, este Tribunal debe hacer la siguiente consideración:

Que respecto de los argumentos y la documentación relacionada previamente, se advierte que la proveedora, reconoció los hechos denunciados, señalando que las observaciones realizadas por la Defensoría en la relacionada inspección fueron subsanadas, lo cual lo comprueba con el sello de garantía otorgado por la Defensoría del Consumidor, situación que será considerada conforme a lo regulado en el artículo 156 de la LPA, que establece: *“Si iniciado un procedimiento sancionador, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito, se podrá resolver el procedimiento con la imposición de la sanción que proceda. Esta circunstancia será considerada una atenuante para la determinación de la sanción. Cuando la sanción tenga carácter pecuniario, se podrán aplicar reducciones de hasta una cuarta parte de su importe”*.

#### V. HECHOS PROBADOS/VALORACIÓN DE PRUEBA

1. De conformidad con los artículos 147 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 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 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.*

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

a) Acta N° 0002700—fs. 5 al 6— de fecha 22/12/2021, por medio de la cual se establece que la DC, en virtud de la inspección realizada en el establecimiento propiedad de la proveedora denunciada, constató que faltaba consignar en la página web de la proveedora denunciada, la información respecto a:

(i) La proveedora no informa en un lugar visible dentro de su sitio web sus datos de identidad, en lo referente a su Número de Identificación Tributaria (NIT) y correo electrónico.

(ii) No cuenta con los términos y condiciones para uso del sitio web, en un lugar visible y de fácil acceso dentro del mismo sitio web.

(iii) No se advierte al consumidor que la transacción únicamente deberá ser realizada por el titular del medio de pago.

(iv) No se le proporciona al consumidor la información concerniente a la garantía del producto a adquirir y las advertencias sobre posibles riesgos en la utilización del producto como parte de su derecho de recibir información completa, precisa, veraz, clara, oportuna, gratuita y de fácil acceso sobre la transacción a realizar.

(v) No se encuentran disponibles para consulta las condiciones generales de los contratos en la página web.

(vi) No se hace una descripción completa de los bienes que se pretenden comprar en el resumen del pedido, antes de la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico.

(vii) No se encuentra habilitada la opción para el consumidor de realizar correcciones al resumen del pedido, antes de la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico.

(viii) No se le permite al consumidor que, antes de la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, el resumen del pedido esté disponible para impresión o descarga.

(ix) No se confirma al consumidor la recepción de la orden de compra realizada a más tardar el día siguiente de la compra.

(x) No cuenta con un sistema para almacenamiento de información de transacciones celebradas por medios electrónicos.

b) Captura de pantallas del sitio web con los errores corregidos y sellos de garantía, mediante el cual la proveedora da por subsanado las observaciones realizadas por los delegados de la Defensoría del Consumidor en inspección de fecha 22/12/2021 (fs.13 al 37).

Por consiguiente, respecto a la documentación relacionada previamente, se advierte que esta no ha sido controvertida por la proveedora, a pesar de haber tenido la oportunidad procesal para hacerlo. En razón de lo mencionado se concluye que los citados documentos, al tener una conexión lógica con los hechos afirmados en la denuncia mantienen la certeza legal que ostentan.

## VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. Ahora este Tribunal estima conveniente realizar ciertas delimitaciones conceptuales en lo que al tema de las obligaciones de los proveedores que ejercen el comercio electrónico, y cuáles son las circunstancias propias que configuran el cometimiento de la infracción establecida en el artículo 44 letra q) de la LPC.

Sobre el mismo, es importante señalar que, desde una perspectiva meramente jurídica, específicamente en lo que a derecho sancionatorio se refiere, se abordarán la temática de promoción. Claro está, que dicho tópico puede ser abordado desde diversas áreas del conocimiento; por lo que este análisis no pretende inmiscuirse en otro tipo de observaciones que no sean las estrictamente necesarias para dotar de contenido jurídico a la regulación punitiva que efectúa la LPC.

En *primer lugar*, este tribunal considera esencial el análisis conceptual respecto la definición de comercio electrónico (*e-commerce*) como elemento básico de la infracción, el cual algunos autores lo definen como: *el proceso de realizar transacciones comerciales a través de medios electrónicos, incluyendo internet, intranets y redes privadas*, Turban, E. et al. (2004); *la realización de transacciones de negocios mediante medios electrónicos, como el intercambio de información, la compra y venta de bienes y servicios y la transferencia de fondos*, Laudon y Traver (2010); *el conjunto de actividades comerciales que se llevan a cabo mediante la utilización de tecnologías de la información y las comunicaciones, incluyendo internet, para la compra y venta de bienes y servicios*, Chaffey et al. (2012).

Es decir, que podemos definir en relación al derecho de consumo que nos compete, el comercio electrónico como: *la adquisición de bienes o servicios por medios electrónicos*. Donde los proveedores ofrecen los productos y servicios, en modalidad en línea de proveedores a consumidores, —*B2C, del inglés Business to Consumer*—.

Dicha relación de consumo provoca el acaecimiento de una condición de disparidad entre el proveedor y consumidor, en detrimento del último, al tratarse de plataformas en línea de comercio electrónico (online) donde no es posible negociación, o solicitud de información alguna, al no existir el

factor humano mediante el cual pueda preguntar y tener físicamente el producto, por lo cual es menester de la Defensoría del Consumidor equiparar dicha relación, en concordancia con el derecho a la protección al consumidor en las transacciones de comercio electrónico establecido en el artículo 4 letra q) LPC, en relación al cumplimiento de las obligaciones que impone el artículo 21-A y 21-B de la LPC.

En *segundo lugar*, pasamos a establecer la forma de comercio electrónico para la cual conceptualmente aplica la infracción denunciada: en esencia apegado al texto de los artículos 21-A y 21-B de la LPC, se interpreta que estrictamente se refiere a la modalidad de comercio electrónico en línea (on-line), donde no existe atención personalizada para el usuario donde los consumidores se adhieren a las condiciones preestablecidas en la plataforma virtual, siendo este comercio el realizado por medio de un sitio web que permite a los usuarios comprar productos o servicios en línea. También conocida como tienda en línea o tienda electrónica. Donde los usuarios pueden buscar productos, ver imágenes y descripciones, agregar productos a su carrito de compras y pagar por sus compras utilizando métodos de pago en línea.

En *tercer lugar*, es necesario establecer conceptualmente las etapas para celebra una transacción por medio de comercio electrónico B2C, nuestra legislación por medio del artículo 21-A y 21-B de la LPC, reconoce tres etapas las cuales son previas a la contratación, durante la contratación y posterior a la contratación, en estas etapas se identifica la necesidad de protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores

En la primera etapa es donde el consumidor decide si le es conveniente el uso de la plataforma y adquisición del bien o servicio, por lo cual es obligatorio que el consumidor tenga acceso a: seguridad sobre la información personal expuesta, sistema de seguridad que permita proteger los datos expuestos por el consumidor, garantizar los datos generales de la plataforma que le den legalidad como comerciante, los términos y condiciones para el uso del sitio web, advertencias respecto a que la transacción debe ser realizada por el titular del medio de pago, e información completa, veraz, clara, oportuna, gratuita y de fácil acceso sobre la transacción a realizar todo lo respectivo al pago y características del bien o servicio adquirido.

En la segunda fase es donde el consumidor adquiere un bien y servicio encontramos las obligaciones del proveedor por lo cual es obligatorio que el consumidor tenga acceso a: un resumen de del pedido a adquirir con su descripción completa, confirmación al consumidor de la recepción de la orden que contiene la compra realizada. Esto a efecto de garantizar las condiciones bajo las cuales se adquirió el bien o servicio y que no se permita el abuso hacia el consumidor.

En la tercera fase encontramos lo posterior a la contratación que es donde el consumidor necesita estar protegido y garantizado que dicho bien o servicio adquirido por el medio electrónico se realizara de forma satisfactoria, por lo cual es obligatorio en esta etapa que el proveedor: realice el almacenamiento de la información de la transacción durante 10 años contados a partir de la fecha de finalización de la transacción, así mismo realizar la entrega del pedido.

**B.** Delimitado conceptualmente el ámbito de conocimiento de la infracción objeto de estudio, corresponde ahora referirse a algunos de los supuestos determinados en la ley que dan origen a la misma.

Es importante hacer la siguiente acotación: en relación con las obligaciones de los proveedores que ejercen el comercio electrónico, de acuerdo a la regulación contenida en la LPC, se ha venido sosteniendo que para que se tenga por establecida la configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra q), se debe tener como premisa la forma por medio de la cual se efectúa la relación de consumo sea el ejercicio del comercio electrónico en línea.

Dicho lo anterior, los artículos 21- A y 21-B de la LPC, principalmente, determinan los aspectos obligatorios que los proveedores deben informar al momento de efectuar al ejercer el comercio electrónico B2C en línea de la siguiente manera:

Obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, previas a la contratación.

*Art. 21-A.- Previa a la celebración de transacciones efectuadas a través de comercio electrónico, los proveedores de bienes y servicios legalmente constituidos en el salvador, en sus relaciones con los consumidores, están obligados a cumplir con lo siguiente:*

- a) *Utilizar la información personal y crediticia proporcionada por el consumidor, en forma confidencial, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a terceros ajenos a la transacción, salvo autorización expresa del consumidor titular de la información, y únicamente en las condiciones en que ésta haya sido conferida, o por requerimiento de autoridad competente en el país;*
- b) *Adoptar sistemas de seguridad, efectivos y confiables, deseablemente certificados, con el objeto de proteger la seguridad, integridad y confidencialidad de las transacciones de todo tipo, en especial las financieras, y los pagos realizados por los consumidores. el proveedor será responsable por las fallas en la seguridad en sus sistemas. el proveedor deberá informar el nombre de la entidad certificadora del sitio web, o que no cuenta con certificación;*
- c) *Incluir en un lugar visible, dentro de su sitio web, su identidad, especificando su nombre comercial y razón social, número de identificación tributaria (NIT), su dirección de notificación, números telefónicos y correo electrónico;*
- d) *Contar con los términos y condiciones para uso del sitio web, en un lugar visible y de fácil acceso, los cuales deberán contener como mínimo, los siguientes requisitos: 1. la identificación del proveedor; 2. identificación de los medios a los que puede abocarse el consumidor para presentar sus reclamaciones, o solicitarle aclaraciones; 3. derechos y obligaciones especiales de las partes derivadas de la relación contractual; 4. medios de pago que se podrán utilizar; 5. políticas del proveedor en relación a la garantía de los productos, derecho de retracto y reversión de pagos, con las mismas o similares facilidades*

que tuvo para contratar; 6. condiciones y sistemas de despacho y entrega disponibles en el sitio web; y, 7. los demás contenidos que cada proveedor estime pertinentes. los términos y condiciones para el uso del sitio web, se aplicarán y se entenderá que forman parte de todos los actos y contratos que se ejecutan o celebran mediante los sistemas de oferta y comercialización, comprendidos en el mismo sitio web en que ellos aparezcan publicados, entre sus usuarios y el proveedor, de conformidad a las leyes salvadoreñas y según los estándares generalmente aceptados por el comercio electrónico.

- e) Advertir al consumidor que la transacción únicamente deberá ser realizada por el titular del medio de pago;
- f) Proporcionar al consumidor, información completa, precisa, veraz, clara, oportuna, gratuita y de fácil acceso sobre la transacción a realizar, incluyendo los costos, cargos adicionales, en su caso; modalidad o formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor; costo total del flete, y cualquier otro costo relacionado con la contratación; las características y condiciones de la garantía del producto, cuando ello corresponda; el precio total del producto o servicio; las advertencias sobre los posibles riesgos en la utilización previsible del producto, así como cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente; y,
- g) A publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos; que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar.

Obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico durante la fase de contratación y posterior a ella.

Art. 21-B.- Son obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico durante la fase de contratación y posterior a ella, los siguientes:

- a) Presentar al consumidor, antes de la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir, con su descripción completa; el precio individual de cada uno de ellos; el precio total de los bienes o servicios, de ser aplicable; los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto, y la sumatoria total que debe cancelar el consumidor, a fin de que éste, lo acepte, realice correcciones o cancele la transacción. el resumen de la compra deberá estar disponible para su impresión y/o descarga;
- b) Confirmar al consumidor, la recepción de la orden que contiene la compra realizada por éste, a más tardar el día calendario siguiente de efectuada, señalando el tiempo de entrega, el desglose de los productos y servicios adquiridos y sus precios, impuestos aplicables, gastos de envío, en caso apliquen, y el monto total de la transacción;

- c) *Mantener en medios de almacenamiento de información, durante un plazo de 10 años, contados a partir de la fecha de la finalización de la transacción, la documentación que contenga la prueba de la relación comercial, en especial la identidad proporcionada por el consumidor, las etapas consignadas en el sitio, mediante las cuales se constata la voluntad de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información, de conformidad con lo regulado en la ley de firma electrónica; y,*
- d) *Entregar el pedido, a más tardar en el plazo de 30 días calendario, contados a partir del día siguiente a aquel en que el consumidor haya realizado la compra. en caso de que la entrega del pedido supere los 30 días calendario, y siempre que no se hubiere acordado un plazo diferente entre el proveedor y el consumidor, o que no estuviere disponible el producto adquirido, el consumidor podrá terminar el contrato unilateralmente y obtener la devolución de las sumas pagadas, sin ninguna retención, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de esta ley.*

Asimismo, con el derecho establecido en el artículo 4 letra q) de la LPC, que protege a los consumidores por medios electrónicos que establece de la manera siguiente:

Art. 4.- *Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: q) Ser protegido en las transacciones de comercio electrónico entre proveedor y consumidor. Elementos que, de configurarse, provocaría el incumplimiento a las obligaciones establecidas en los artículos antes citados, siendo elementos constitutivos de la infracción establecida en el artículo 44 letra q) la cual literalmente establece: "Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: q) Incumplir las obligaciones establecidas en los arts. 21-A y 21-B de esta ley".*

C. Con base en los elementos probatorios previamente señalados y en virtud de la **presunción de certeza** que goza el acta de inspección de la Defensoría del Consumidor, así como de los documentos que forman parte de la misma, este Tribunal establece que existe prueba suficiente para determinar que la proveedora Paola María Arriaza de Miguel incumplió las obligación regulada en el artículo 21-A letras c), d) e), f) y g) y 21-B letras a), b) y c) de la LPC, por cuanto la proveedora omitió blindar a los consumidores información respecto a las obligaciones previas a la contratación electrónica, durante la fase de contratación y posterior a ella.

En conclusión, la referida omisión, pudo haber causado inseguridad al consumidor previo a celebrar la adquisición de bienes y servicios sin tener la información requerida que proteja los intereses económicos y sociales de los consumidores. Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, sobre la base de los hechos probados con los documentos agregados a fs. 5-6, se concluye que la proveedora, efectivamente, no cumplió con las obligaciones para realizar ejercer comercio electrónico en El Salvador

al momento de realizada la inspección, lo que conlleva al cometimiento de la infracción establecida en el artículo 44 letra q) de la LPC.

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 Cn, 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 la conducta sancionable.

Ahora bien, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes como para determinar que tales omisiones hayan sido producidas de manera dolosa. No obstante, a partir de los hechos probados y las circunstancias en que se dieron los mismos, ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ha existido un déficit de organización, de modo que su conducta es reprochable cuando no se toman las medidas suficientes para impedir que se cometa la infracción. En otras palabras, la proveedora **PAOLA MARÍA ARRIAZA DE MIGUEL** no acreditó una correcta organización a efectos de impedir la concurrencia del ilícito al momento de ocurridos los hechos.

#### VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápite precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra q) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria (artículo 47 de la LPC); por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

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

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

##### **a. Tamaño de la empresa.**

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

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, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*; por tanto, deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la infracción, sin obviar que la proveedora **Paola María Arriaza de Miguel** es una persona natural y, este Tribunal con el objeto de cumplir su obligación de resolver, realizará una interpretación *pro administrado*, y únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, procederá a considerar

a la proveedora como una *comerciante informal*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

**b. Grado de intencionalidad de la infractora.**

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

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación *negligente* por parte de la proveedora, pues como propietaria del establecimiento, es la principal responsable de adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley como proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico durante la fase de contratación y posterior a ella.

**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 infracción de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que en el establecimiento de su propiedad —*ALANA*— se cometió la acción prohibida en el artículo 44 letra q) en relación con la obligación del artículo 21-A letras c), d) e) f) y g) y 21-B letras a), b) y c) ambos de la LPC

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

La infracción administrativa relativa a *incumplir la obligación establecida en el artículo 21-A letras c), d), e) f), y g) y 21-B letras a), b) y c) de la LPC* —artículo 44 letra q) de la LPC— transgrede el derecho de los consumidores a recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna en relación a las obligaciones que tiene como proveedora de bienes mediante comercio electrónico.

Conforme con la delimitación típica realizada, la imposición de la multa respectiva obedece a la constatación de la falta de cumplimiento de las obligaciones para realizar comercio electrónico, es decir, basta con advertir que se incumple alguna de las obligaciones esenciales exigidas por el art. 21-A y 21-B de la LPC.

En este punto, debe recordarse que la SCA, en su jurisprudencia, ha afirmado que el legislador, atendiendo al bien jurídico a proteger, puede clasificar las conductas en infracciones de lesión e infracciones de peligro (concreto y abstracto). La ubicación de la infracción en cada clasificación dependerá de la descripción típica que haga el legislador.

Así, las infracciones de lesión exigen demostrar la lesión efectiva al bien jurídico tutelado; las de peligro concreto constituyen supuestos en los cuales se exige el peligro efectivo sufrido por una persona en específico; en las de peligro abstracto el legislador, atendiendo a la experiencia, advierte una

peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva.

En congruencia con ello, se advierte que la infracción administrativa relativa a incumplir la obligación establecida en el artículo 21-A letras c), d), e) f) y g) y 21-B letras a), b) y c) de la LPC —artículo 44 letra q) de la LPC— pone en peligro, de forma abstracta, los bienes jurídicos de los consumidores, sin que sea necesaria una afectación concreta; este criterio se sustenta en la naturaleza asimétrica del derecho de consumo y, precisamente, en la asimetría informativa que los consumidores padecen (Sentencia emitida el 08/01/2016, emitida en el proceso contencioso administrativo de referencia 344-2010).

En ese orden, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a incumplir la obligación establecida en el artículo 21-A letras c), d), e) f) y g) y 21-B letras a), b) y c) —artículo 44 letra q) de la LPC, aun cuando no se materialice algún tipo de perjuicio a los consumidores, se configura con la sola inobservancia de las normas imperativas de consumo al acreditarse la omisión de las obligaciones y condiciones legalmente establecidos en la comercialización de bienes y servicios mediante el comercio electrónico.

***e. Posible beneficio que obtiene el infractor y gravedad del daño causado.***

En relación al beneficio obtenido, cabe advertir que este parámetro será considerado según lo establece la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013, 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, debemos tener en cuenta el posible beneficio que la proveedora pudo haber obtenido a partir del incumplimiento de sus obligaciones como proveedor de bienes mediante comercio electrónico previa a la contratación durante la contratación y posterior a ella.

Ahora bien, en el presente caso se observa la concurrencia de situaciones en las que no puede estimarse un posible beneficio ilícito generado por la infracción, pero resulta importante, tomar en cuenta la gravedad del daño ocasionado por las infracciones. No obstante, dado que la infracción cometida ocasiona un perjuicio al derecho de información de los consumidores, este Tribunal estima que el daño ocasionado a los derechos de los consumidores es muy grave —conforme la clasificación de infracciones dada por la LPC— y debe ser tomado en consideración como criterio para la determinación de la multa.

***f. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.***

Mediante la imposición de la multa, este órgano pretende disuadir a la infractora **PAOLA MARIA ARRIAZA DE MIGUEL** quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra q) 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.

Además, es menester señalar que este Tribunal, con la imposición de la sanción —multa— busca prevenir futuros incumplimientos a la LPC como el que nos ocupa, máxime cuando todo proveedor de

bienes y servicios mediante comercio electrónico debe cumplir las obligaciones que establece la LPC en la fase previa a la contratación, durante la contratación y posterior a ella, es decir, la multa a imponer busca potenciar el cumplimiento de las obligaciones de información con el fin de salvaguardar el interés general de los consumidores.

#### VIII. DETERMINACIÓN DE LA INFRACCIÓN 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 a la infractora **PAOLA MARÍA ARRIAZA DE MIGUEL**, pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 44 letra q) de la LPC, consistente en: "**q) Incumplir las obligaciones establecidas en los arts. 21-A letras c), d), e) f) y g) y 21-B letras a), b) y c) de esta ley.**

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción muy grave, la cual es sancionable con multa de 500 salarios mínimos urbanos del sector industria, conforme al artículo 47 de la LPC; que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *comerciante informal*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que incumplió las obligaciones que como proveedora de bienes mediante comercio electrónico tiene, las cuales debe ejecutar previo a la contratación, durante la contratación y posterior a ella —artículo 21-A letras c), d), e) f) y g) y 21-B letras a), b) y c) de la LPC—; y que para la configuración de la infracción no se requiere la comprobación de un daño o afectación concreta en un particular, sino que basta con la constatación del incumplimiento de la relacionada obligación legal; 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 la conducta prohibida por parte del sujeto infractor resulte 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.

Asimismo, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 156 de la LPA, este Tribunal ha considerado como *atenuante para la determinación de la multa* la aceptación de los hechos por parte de la infractora, así como las acciones orientadas a subsanar la conducta constitutiva de infracción.

Por tanto, a la proveedora **PAOLA MARÍA ARRIAZA DE MIGUEL** se le impone multa de **SETECIENTOS TREINTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$ 730.00)** equivalentes a dos meses de salario mínimo urbano en la industria, por la comisión de la infracción

regulada en el artículo 44 letra q) de la LPC por no cumplir con las obligaciones dirigidas a los proveedores de bienes y servicios de comercio electrónico en la página web del establecimiento denominado “ALANA”, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el **0.4%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción –quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria–, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la muy gravedad que comportan los hechos denunciados según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

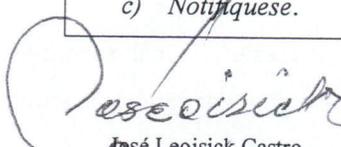
#### IX. DECISIÓN

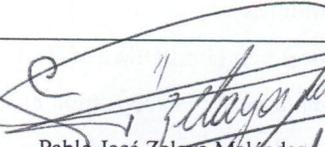
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; artículos 4 letra q), 21-A, 44 letra q), 47, 49, 83 letra b), 144-A y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

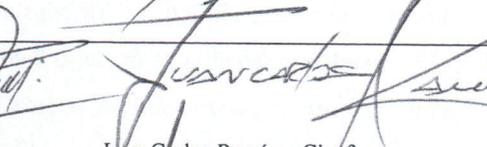
- a) Sanciónese a la proveedora **PAOLA MARÍA ARRIAZA DE MIGUEL** con multa de **SETECIENTOS TREINTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$ 730.00)**, *equivalentes a dos meses de salario mínimo urbano en la industria* — D.E. N°10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N°129 Tomo N° 432— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra q) de la LPC, por incumplir las obligaciones dirigidas a los proveedores de bienes y servicios del comercio electrónico, establecidas en el artículo artículo 21-A letras c), d), e) f) y g) y 21-B letras a), b) y c) de la LPC, conforme al análisis expuesto en el romano VI de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la fiscalía general de la República para su ejecución forzosa**.

- b) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA, la presente resolución, al ser emitida en un procedimiento simplificado, no admite recurso de reconsideración, de conformidad con lo expuesto en el artículo 158 N° 5 de la LPA.
- c) *Notifíquese*.

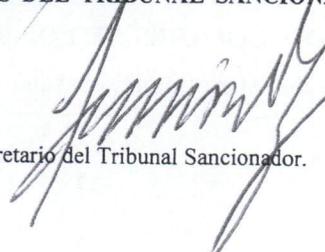
  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

PR/ym

  
Secretario del Tribunal Sancionador.