

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 22/08/2024 Hora: 12:05 p. m. Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 97-2021
---	---------------------------------	---	--------------------------------

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Consumidora denunciante:

Proveedoras denunciadas:

- 1- GRUPO UMA, S.A. DE C.V.
- 2- Xenia Yasmin Rodríguez de Mena

II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.

En fecha 04/12/20, la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1 y 2), en la cual expuso que reclama por una motocicleta que compró al contado, marca BAJAJ, modelo Pulsar 150, color negro, valorada en \$1,839.00 dólares; la que presentó desperfectos apenas 30 días después de la fecha de compra que consistía en que la batería botaba la carga. Reportó el problema a la proveedora, y el técnico de la empresa relacionada, encargado de mantenimiento, con nombre realizó la revisión y procedió a cambiar la batería. Posteriormente, por haber presentado otras fallas que consistía en que los baleros de la Catarina estaban torcidos y los hules de la misma, así como una de las llantas traseras no realizaba la función correspondiente, la llevó por segunda vez, a la proveedora, y quedó en revisión en horas de la mañana, entregándosele el mismo día en horas de la tarde, supuestamente reparada. Por la anterior reparación le cobraron \$23.00 dólares; sin embargo, los desperfectos persistieron y además existía fuga de aceite en la tapadera del motor; por lo que por tercera vez, la llevó al taller y la volvieron a reparar; pero ante los hechos acontecidos solicitó el cambio del vehículo, pero no le quisieron resolver. Ante tal situación, solicitó a la Defensoría del Consumidor investigue y le resuelvan con el cambio de motocicleta; por otra de mejor calidad y en perfectas condiciones, con el mismo precio; o en todo caso, le devuelvan lo pagado.

Según la consumidora, los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que establece que es una infracción grave: *“El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente”*, en relación al artículo 4 letra i) de la LPC, donde se reconoce como un derecho básico de todo consumidor: *“Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta de acuerdo a los términos originales, si esto fuera posible; a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio; aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado conforme a lo previsto en el artículo 34 de esta*

ley”, además el artículo 33 que dispone: “Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en que pueda hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales, o jurídicas que la extienden y que las cumplirán. Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda “garantizado”, en las diferentes formas de presentación del bien o servicio (...). Las garantías ofrecidas por el fabricante o productor de los bienes y servicios son obligatorias para sus distribuidores. En cualquier compraventa de bienes muebles nuevos no perecederos, el proveedor está obligado a garantizar al consumidor la calidad, cantidad, funcionamiento y seguridad de los mismos, acorde con el fin para el cual son fabricados (...)”, también el artículo 33-A de la LPC, que dispone: “Para los efectos del artículo anterior, el consumidor deberá comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto. Correrán por parte del proveedor los costos de transporte y devolución de los hasta el lugar en que dicho bien fue entregado al consumidor al momento de la venta”, y por último el artículo 34 de la misma normativa, donde se establece que “La garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado”.

Se siguió el respectivo trámite de los medios alternos de solución de conflictos en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, sin que la denunciante y las denunciadas llegaran a ningún acuerdo conciliatorio, debido a que no se concretó un supuesto acuerdo conciliatorio entre los intervinientes, según consta en acta de resultado de conciliación de folios 53.

En atención a lo anterior, el CSC conforme al artículo 143 literal c) de la LPC, remitió el expediente desde aquella dependencia a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las once horas con cuarenta y tres minutos del día 08/01/24 (fs. 56-58).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó en el CSC: “Que la empresa proveedora, le cambie la motocicleta objeto del reclamo, por otra de mejor calidad, en perfectas condiciones y con el mismo precio. Si esto no es

posible, solicita, le devuelvan lo pagado, que asciende a la cantidad de \$1,839.00 dólares. Con base en los artículos 4 letra i), 33, 33-A, 34 y 43 letra c) de la LPC”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

A la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta 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). Lo anterior, tiene su fundamento en el artículo 4 letra e) de la misma ley, que estipula como un derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: “**Adquirir los bienes y 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 de la proveedora** 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 DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

A. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de cada una de las proveedoras denunciadas; a quienes se le notificó la resolución de inicio en fechas 15/01/2024 y 22/01/2024 (fs. 59 y 62), otorgándoles el plazo de diez días hábiles para ejercer su defensa. En ese plazo, GRUPO UMA, S.A. DE C.V., compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

En fecha 29/01/24, se recibió escrito y anexos presentados por el licenciado

quien actúa en calidad de Apoderado General Judicial Especial de la proveedora GRUPO UMA, S.A. DE C.V. (fs. 63-134), contestando en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs. 56-58), y alegando en síntesis lo siguiente:

I. En cuanto a la no vulneración de la infracción atribuida a su poderdante, afirma que efectivamente la consumidora señora _____ compró de contado una motocicleta de la marca **BAJAJ**, modelo **PULSAR 150**, color **NEGRO C/F Multicolor**, por un precio de \$1,839.00 dólares. Además, alega que la consumidora denunciante en fecha 23/10/20, solicitó a su poderdante un cambio de batería, ya que botaba la carga, y que, al proceder a verificar el vehículo, constataron que la consumidora había cambiado la batería original de fábrica; lo cual conforme al

manual de garantía para que pudiera operar, la consumidora no debía manipular ni efectuar cambios a la motocicleta o sus elementos.

2. En fecha 17/11/20, alega que la consumidora reclama por segunda ocasión, que su motocicleta presenta problemas en los baleros de la *catarina*, y que se encontraban torcidos los hules de la misma, correspondientes a la llanta trasera. A consecuencia, manifiesta que su poderdante procedió a la revisión correspondiente, determinando que el problema se debía a un punto de desgaste, por lo cual no opera el manual de garantía.

3. En fecha 03/12/20, la consumidora reporta una tercera falla, en relación a una fuga de motor en la tapadera de magneto, procediendo a realizar un examen de verificación, remplazaron la tapadera, solucionaron el problema, y le entregaron la motocicleta el día posterior. Así concluye su argumento respecto de la última intervención del servicio taller, y expone jurisprudencia del Juzgado Segundo de lo Contencioso Administrativo, el cual versa, que los casos para que sean típicos, debe acreditarse el incumplimiento de contrato; y que, a su criterio, su poderdante estuvo en la total disposición de ayudar a la consumidora en la subsanación de los mismos, siempre y cuando operen bajo los supuestos contenidos en el manual de garantías. Finalmente, en su escrito expone los límites del *Ius Puniendi* en materia administrativa, el Principio de Culpabilidad, Principio de Proporcionalidad y Razonabilidad.

B. Posteriormente se dictó la resolución de apertura a pruebas (f. 135), la cual fue notificada a las proveedoras en fechas 19/04/24 y 22/04/24 (fs. 137 y 138), mediante dicha resolución se les concedió un pazo de ocho días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma, para que aportaran o propusieran pruebas, pero se venció dicho plazo sin que intervinieran, no aportando ninguna documentación, referente al presente procedimiento sancionatorio.

Es preciso señalar, que todos los argumentos de defensa esgrimidos por el apoderado de la proveedora GRUPO UMA, S.A. DE C.V., se encuentran estrechamente relacionados a la prueba documental que ha sido incorporada al expediente, de tal suerte que dichos argumentos serán analizados ampliamente en los apartados posteriores de esta misma resolución, específicamente en la valoración de la prueba y la configuración de la infracción.

En cuanto a la proveedora señora XENIA YASMIN RODRÍGUEZ DE MENA, este Tribunal se pronunciara sobre la conducta imputada a la denunciada con base en la prueba que consta en el expediente de mérito, ya que no compareció a ejercer su derecho de defensa, pese habersele otorgado la oportunidad procedimental para hacerlo.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA–, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el

6), por medio de la cual se acredita la relación de consumo preexistente a la denuncia, entre la consumidora y la proveedora Xenia Yasmin Rodríguez de Mena.

2. Fotocopia de factura número emitida por la proveedora Xenia Yasmin Rodríguez de Mena, en concepto de compra de repuestos consistentes en “*Hules de Catarina, Balero Catarina y Retenedor de piñón de ataque*”, por la cantidad total de \$23.00 dólares (f. 14); con la que se acredita el monto pagado por repuestos sustituidos a la motocicleta de la consumidora.
3. Fotocopia de *Formulario de Reclamo*, de la proveedora GRUPO UMA, S.A. DE C.V., de fecha 03/12/20, por medio de cual se reporta una de las fallas que presentó la motocicleta de la consumidora, las cuales son objeto de la presente controversia (fs. 16 y 48).
4. Escrito presentado por el apoderado general judicial de la proveedora GRUPO UMA, S.A. DE C.V., en las oficinas de la regional de Santa Ana de la Defensoría del Consumidor, por medio del cual se acredita que la proveedora denunciada es distribuidora autorizada de la marca de motocicletas *BAJAJ* en el país, así como fotografías incorporadas en el escrito que ofrece como pruebas del estado de la motocicleta (fs. 38-40).

Con las pruebas antes relacionadas y lo manifestado por la consumidora en su denuncia, se determina efectivamente que la denunciante contrató en fecha 17/08/20, con la proveedora Xenia Yasmin Rodríguez de Mena, la compra del bien, en específico una motocicleta marca *BAJAJ*, modelo *Pulsar150*, color *Negro C/F Multicolor*, la cual debió ser entregada nueva según las características por la cual pagó, sin ninguna falla y en óptimas condiciones de calidad para su uso normal, pues la misma estaba garantizada para un buen funcionamiento; además se tiene por acredita también por medio de la prueba incorporada de parte de la segunda proveedora denunciada la sociedad Grupo UMA, S.A. de C.V., ser quien distribuye la marca de las motocicletas *BAJAJ*, objeto de la presente controversia, quien actúa en colaboración con agentes y distribuidores autorizados, como lo fue en este caso con la proveedora señora Xenia Yasmin Rodríguez de Mena.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por la consumidora es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) La *relación de consumo* existente entre la consumidora y la proveedora Xenia Yasmin Rodríguez de Mena, se verificó por medio de fotocopia de factura de la motocicleta (fs. 5 y 6), documento que de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituyen como medios de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma.

2) La **cantidad pagada** por el bien objeto del reclamo, siendo el monto de \$1,839.00 dólares, emitida por la proveedora Xenia Yasmin Rodríguez de Mena, en favor de la consumidora
(fs. 5 y 6)

3) La **vinculación de consumo** entre la consumidora y la proveedora Grupo UMA, S.A. de C.V., ha quedado acreditada por medio de escrito presentado por medio de su apoderado, por medio del cual reconoce que la proveedora denunciada es la distribuidora de la marca de la motocicleta objeto de la presente controversia, actuando en colaboración con agentes y distribuidores autorizados, y además por medio del formulario de reclamo del dictamen técnico, por medio del cual queda acreditado el ingreso del vehículo a los talleres de la proveedora Grupo UMA, S.A. de C.V., en razón de la falla reportada, consistente en "*Fuga de aceite tapadera de motor*" —entre otras— (fs. 38-40, 16 y 48).

B. En virtud de lo anterior, para este Tribunal resulta importante destacar que se advierte de los hechos denunciados por la consumidora y de la prueba incorporada al presente expediente, que adquirió una motocicleta nueva, y que en los primeros treinta días de uso presentó fallas que no son parte del mantenimiento cotidiano de un vehículo, es decir que no consistían, por mencionar ejemplo, en el cambio de frenos —que por el desgaste propio del uso puede variar en el tiempo según sea necesario—, sino que era necesario realizarle un trabajo no congruente con el tiempo de uso que tenía la motocicleta (cambio de hules de Catarina, balero de Catarina y retenedor piñón de ataque —f. 14—), entre otras múltiples reparaciones en un espacio menor a treinta días a partir de la compra; es decir que el bien adquirido **no presentaba las condiciones mínimas de uso esperado para un vehículo nuevo** —que apenas treinta días desde la compra fue necesario llevarla al taller de la proveedora Grupo UMA, S.A. de C.V., por ser la distribuidora autorizada de las motocicletas de la marca *BAJAJ*—. Además, es menester mencionar que también la proveedora Xenia Yasmin Rodríguez de Mena, ha sido quien vendió el bien, cuyos desperfectos han sido motivo de la presente controversia, ya que según la prueba incorporada y lo manifestado en la denuncia, vendió bienes por los cuales la consumidora señora entregó una cantidad de dinero —\$1,839.00 dólares, folios 5 y 6—, esperando recibir un bien nuevo en condiciones óptimas para su uso, pero que le presentó fallas mecánicas días posteriores a la compra.

Al respecto, es preciso realizar un análisis del incumplimiento por falta de conformidad, para ello Fabián González Cazorla, sostiene que el objetivo es reconstruir el concepto de incumplimiento del proveedor por la entrega de productos con vicios al consumidor, y para lograr ese objetivo se propone que es necesario recurrir al concepto de *falta de conformidad* como una forma de categorizar el

incumplimiento contractual, especialmente cuando la obligación del primero se refiere a la entrega de bienes materiales al segundo¹.

Hasta ahora existe un breve desarrollo de la noción de incumplimiento para contextualizar la moderna forma de entender el derecho de contratos. Como se puede advertir, existe una visión mucho más realista y actualizada de la relación contractual, lo que ha devenido en una serie de cuestionamientos al modelo tradicional pero también en la implementación de nuevos conceptos como la *falta de conformidad*, aplicable especialmente a los contratos que engendran la obligación de entrega de una cosa, siendo su mayor exponente la compraventa.

En palabras de Juárez Torrejón *“la idea de conformidad de la cosa al contrato, en el marco de la compraventa, ha supuesto una revisión de la obligación del vendedor como obligación de resultado: ya no se trata sólo de que sobre el vendedor pese la obligación legal del saneamiento, que se traduce en el reconocimiento al comprador de las acciones redhibitoria y estimatoria, sino de la satisfacción efectiva del consumidor, a través de un doble sistema: 1) La configuración legal de los límites de la “satisfacción” negocial del consumidor a través de la enumeración de unos criterios de conformidad. 2) El reconocimiento de un sistema de remedios de satisfacción in natura. Ello ha supuesto para unos Ordenamientos el reconocimiento ex novo de la satisfacción in natura del comprador, y para otros el ensanchamiento de esta posibilidad que sólo se reconocía de manera excepcional”*². Por su parte Vaquer señala que *“[l]a falta de conformidad en la compraventa es un concepto unitario que pretende describir cualquier desviación de los bienes respecto de las expectativas del comprador en el contrato de compraventa (...) la conformidad no es más que la correspondencia de la cosa entregada con el diseño que las partes realizaron en la prestación”*³. La profesora Barrientos se refiere a la noción de falta de conformidad, señalando que *“[l]a conformidad (o falta de conformidad) es un concepto anglosajón introducido en los sistemas continentales a partir de una unificación del derecho de contratos y obligaciones europea. Implica congruencia entre la cosa entregada y las pretensiones del comprador. Si se vincula a la idea del objeto, conformidad implica, por tanto, correspondencia de la cosa entregada con el modelo que exige el contrato. En general, conformidad significa que la cosa entregada por el vendedor ha de adecuarse a las exigencias cualitativas y cuantitativas que el contrato le impone, las características pactadas y lo efectivamente entregado al consumidor”*⁴ (resaltado es propio).

¹ GONZÁLEZ CAZORLA (2019) n° 2.

² JUÁREZ (2015) 83-84.

³ VAQUER (2011) 11.

⁴ BARRIENTOS (2016) 125.

Ahora bien, lo importante es identificar cuándo una cosa entregada, ya sea en una venta civil, pero especialmente en una de consumo, es conforme al contrato. En ese sentido, existen diversos instrumentos en el derecho comparado, que nos exponen algunos criterios de conformidad de la cosa que se adquiere, para ello este Tribunal trae a análisis lo dispuesto en la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 25/05/1999 en la que en su artículo 2.2 señala que: “Se presumirá que los bienes de consumo son conformes al contrato si:

a) se ajustan a la descripción realizada por el vendedor y poseen las cualidades del bien que el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo; b) son aptos para el uso especial requerido por el consumidor que éste haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de la celebración del contrato y éste haya admitido que el bien es apto para dicho uso; c) son aptos para los usos a que ordinariamente se destinan bienes del mismo tipo; d) presentan la calidad y prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor puede fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre características concretas de los bienes hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o el etiquetado” (el resaltado es propio).

C. Al cotejar los hechos acreditados en la letra A. de este mismo apartado, conforme a la prueba documental que consta en el presente expediente, con el análisis de la conformidad de los bienes desarrollado por este órgano en el literal que precede, se concluye por parte de este Tribunal que, las proveedoras denunciadas vendieron y entregaron a la consumidora, un bien que no cumplía con las condiciones propias esperadas de un vehículo nuevo, es decir que dentro de los primeros treinta días de comprada la motocicleta, tuviera que llevarla primero al taller de la proveedora que vendió el bien y después a los talleres de Grupo UMA, S.A. de C.V. —por diversas fallas—, que imposibilitaban el uso normal esperado para el bien de esa naturaleza —desplazamiento libre y esperado para una motocicleta nueva—, y más aún, que la proveedora Grupo UMA, S.A. de C.V., tampoco puede desvincularse de su responsabilidad —argumentando que ha sido diligente en recibir el vehículo en su taller y haberlo supuestamente reparado (fs. 63-67)—, puesto que es la distribuidora autorizada en el país para la marca *BAJAJ*, y sus alegatos no han sido acreditadas fehacientemente de su parte, con la prueba pertinente; ya que no existe, por ejemplo un finiquito o acta de entrega a la consumidora donde se pueda establecer que logró satisfacer la pretensión de la consumidora, garantizando la entrega conforme del vehículo funcionando en óptimas condiciones, o ante la imposibilidad de ello, un cambio del producto o la devolución del dinero pagado por ella misma.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por las proveedoras denunciadas, ya que no aportaron ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara las

óptimas condiciones en las que fue entregada la motocicleta de la marca *BAJAJ*, modelo *PULSAR 150* (fs. 5, 6 y 38-40), adquirida por la consumidora, la cual, por ser vehículo nuevo, se esperaba que funcionara óptimamente conforme a sus características y presentara los beneficios propios de un objeto de su naturaleza, es decir brindar un desplazamiento idóneo, sin que el conductor o conductora en este caso, corriera riesgo debido al funcionamiento defectuoso del bien, pero que en el presente caso, tuvo que ser llevado a los talleres de las proveedoras a pocos días de haberla adquirido.

Además, por parte de la proveedora señora Xenia Yasmin Rodríguez de Mena, los hechos narrados en la denuncia que motivó el presente procedimiento administrativo sancionatorio, tampoco fueron desvirtuados, ya que no se pronunció en ninguna de las etapas del procedimiento de mérito, pese a haber tenido la posibilidad de formular su defensa y así poder desvirtuar todo lo denunciado de parte de la consumidora denunciante; ya que por ser una persona natural dedicada a la venta de vehículos, repuestos y accesorios de motocicletas, debió ser diligente y precavida al ofrecer a los consumidores bienes en óptimas condiciones para su adecuado uso, y no generar una falsa expectativa hacia los consumidores que compran los productos que comercializa.

En conclusión, la motocicleta distribuida por la proveedora la sociedad GRUPO UMA, S.A. DE C.V. y que vendida por la proveedora señora XENIA YASMIN RODRÍGUEZ DE MENA, resultó ser de mala calidad, según se acreditó con la documentación incorporada al expediente administrativo, al haber fallado dentro de los treinta días posteriores a su respectiva compra, lo que denotó un incumplimiento por parte de las proveedoras al entregar a la consumidora un bien que no presentaba la calidad y prestaciones habituales de su tipo, que la consumidora podía fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien —motocicleta nueva—, además que no pudieron acreditar las proveedoras que habían reparado el producto a la entera satisfacción de la consumidora, o de resultar imposible una efectiva reparación, un cambio de motocicleta en las mismas condiciones ofertadas, situación que se ha logrado verificar por medio de la denuncia por parte de la consumidora interpuesta ante la Defensoría del Consumidor en fecha 04/12/20, es decir un día después de haber tenido el vehículo en el taller de la proveedora Grupo UMA, S.A. de C.V., lo que indica que las fallas del bien persistían a esa fecha, configurando así la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “*no entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, siendo procedente *sancionar* a las proveedoras GRUPO UMA, S.A. DE C.V. y a la señora XENIA YASMIN HERNÁNDEZ DE MENA, conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por la denuncia interpuesta por la consumidora

D. Ahora bien, acreditado el ilícito administrativo por parte de las proveedoras, es preciso analizar el principio de culpabilidad, que está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República,

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

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

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa que solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, *Derecho Administrativo Sancionador*, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la Sala De lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de las proveedoras denunciadas, este Tribunal considera necesario analizar si los sujetos han obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia de los sujetos. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

En concordancia con lo anterior y para el presente caso en específico, el grado de intencionalidad, se concluye que las proveedoras, actuaron con *negligencia grave*, debido a que no consta en el expediente que entregaran un bien en condiciones de calidad esperada para los bienes de la naturaleza que distribuyen y venden para uso de los consumidores; y a pesar de ello tampoco realizaron o acreditaron ninguna acción que garantizara la efectiva entrega del bien en óptimas condiciones a la consumidora, en transgresión a las disposiciones de la LPC ya citadas, y además ocasionándole así un menoscabo económico a la denunciante.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

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

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

a. Tamaño de la empresa.

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

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, se tomó como referencia declaración de Impuesto Sobre la Renta del ejercicio fiscal del año 2020 (f. 130) presentado por la proveedora GRUPO UMA, S.A. de C.V., el cual refleja rentas anuales gravadas de \$9,239,885.62 dólares. Al contrastar la información financiera de la proveedora, con los tipos de empresas establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que no es posible encajar a GRUPO UMA, S.A. de C.V., en ninguna de las categorías antes citadas, ya que la misma cuenta con ingresos superiores a los regulados por dicha ley, por lo que únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal considerará a la proveedora como una *mediana empresa*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

Cabe mencionar, que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora GRUPO UMA, S.A. de C.V., ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

En cuanto a la proveedora Xenia Yasmin Rodríguez de Mena, a partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajarla 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. 56-58). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar a Xenia Yasmin Rodríguez de Mena según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, y para cumplir con la finalidad de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*; deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la infracción, por lo que únicamente para efectos de la cuantificación de la multa será considerada como una *microempresaria*, 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 Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a

imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

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

En cuanto a la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en: "***e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados***" las denunciadas estaban obligadas a cumplir con lo establecido en el referido artículo. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de las proveedoras, al no haber entregado el bien en óptimas condiciones de calidad, en cumplimiento a su obligación contractual y la buena fe que debe regir los contratos, más aún, siendo distribuidora (GRUPO UMA, S.A. de C.V.) y comercializadora (Xenia Yasmin Rodríguez de Mena) de la marca de motocicletas *BAJAJ*.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción por parte de las proveedoras es conjunta, pues se acreditó que las proveedoras no cumplieron con la obligación contractual adquirida y esperada de diligentes comerciantes, por un lado una como distribuidora autorizada de la marca de motocicletas en el país, y por el otro lado, la comercializadora que pone a disposición del público consumidor bienes que no cumplen con la calidad esperada para vehículos nuevos. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento se acreditó que existiese una causa que las eximiera de su responsabilidad de entregar los bienes en la forma y calidad en la que se esperaba que funcionaran, habida cuenta de la naturaleza de los mismos.

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

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de Ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: "*(...) El beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*".

Conforme a ello, en el presente procedimiento se logró evidenciar que las proveedoras denunciadas, efectivamente distribuyeron y vendieron bienes, específicamente una motocicleta de la marca *BAJAJ*, que son ofrecidas como nuevas, pero que cuando los consumidores hacen uso de ellas resultan con fallas, y que no se ha comprobado que sean a consecuencia del mal uso, pues en el presente caso, la motocicleta adquirida por la consumidora falló dentro de los primeros treinta días posteriores a la compra. En ese sentido, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de la consumidora, puesto que se vio afectada porque erogó cierta cantidad de dinero en concepto del precio total por un bien que no funcionó y le representó gastos adicionales.

Por otra parte, se generó una falsa expectativa en la venta de la motocicleta, ya que se esperaba que fuera conforme a las características propias de un vehículo nuevo, lo que tuvo como consecuencia la inconformidad de la consumidora, quien solicitó la devolución de lo cancelado, pero la proveedora —señora Xenia Yasmin Rodríguez de Mena— quien fue la que recibió el dinero en concepto del precio por una motocicleta —\$1,839.00 dólares— nunca realizó la devolución del dinero o el cambio del producto (fs. 5 y 6).

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 disuasivo⁵ a las infractoras, quienes han cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopten las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que les impone la LPC. Y es que, como proveedoras que se dedican a la distribución y comercialización de motocicletas de la marca *BAJAJ*, se encuentran en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquieren en virtud de la actividad desarrollada; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifique el incumplimiento de lo pactado, situación que no ha ocurrido así en el presente procedimiento.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Conforme a lo expuesto en el romano **VII** de la presente resolución, las proveedoras GRUPO UMA, S.A. DE C.V. y la señora XENIA YASMIN RODRIGUEZ DE MENA, cometieron la

⁵ “(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, se procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la misma.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. Por otra parte, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que las infractoras ocasionaron a la consumidora por la conducta cometida, siendo esta la cantidad de \$1,839.00 dólares —valor de la motocicleta—, con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a las proveedoras por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado a la consumidora.

Por otra parte, en el presente procedimiento la infractora GRUPO UMA, S.A. DE C.V., ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), pues presentó la información solicitada por esta autoridad sancionadora en el inicio del procedimiento.

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

Por consiguiente y en virtud que la proveedora GRUPO UMA, S.A. DE C.V., es una persona jurídica, cuya capacidad económica es la de una *mediana empresa*, y la proveedora señora XENIA YASMIN RODRIGUEZ DE MENA es una persona natural, cuya capacidad económica —por presunción—, es la de una *microempresaria*, el impacto en el derecho de la consumidora, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la consumidor —\$1,839.00 dólares—, y el grado de intencionalidad con la que procedieron las infractoras —*negligencia*—, este Tribunal les impone a la

proveedora GRUP UMA, S.A. DE C.V., una multa de **CINCO MIL TRESCIENTOS VEINTIDÓS DÓLARES CON NOVENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,322.98)**, equivalentes a *diecisiete meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria*, 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*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **8.75%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—; y a la proveedora XENIA YASMIN RODRIGUEZ DE MENA, una multa de **UN MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON DIEZ CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,977.10)**, equivalentes a *seis meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria*, 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*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa, en suma el **3.25%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo dichas multas, a juicio de este Tribunal, proporcionales a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en su denuncia *que la proveedora le cambie la motocicleta objeto del reclamo, por otra de mejor calidad, en perfectas condiciones y con el mismo precio. Si esto no fuera posible, solicita, le devuelvan lo pagado, que asciende a la cantidad de \$1,839.00 dólares*, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra e) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) c) *Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*”.

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

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

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

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

C. Conforme al artículo 4 letra e) de la LPC, la titularidad del derecho a adquirir bienes o servicios en las condiciones o términos que la proveedora Xenia Yasmin Rodriguez de Mena ofertó públicamente, le corresponde a la consumidora, como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual, en este caso consiste en la devolución de lo pagado por el bien defectuoso que recibió.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar* a la proveedora **XENIA YASMIN RODRIGUEZ DE MENA**, *devolver* a la consumidora señora _____ la cantidad de UN MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,839.00), en concepto del monto pagado por una motocicleta, pero que la proveedora no entregó en las condiciones óptimas esperadas respecto de un vehículo nuevo.

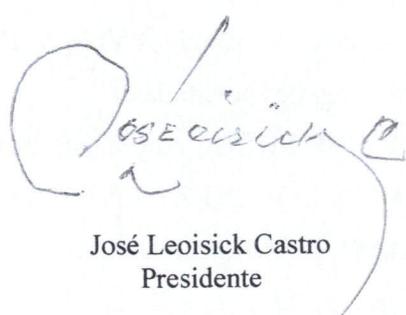
XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 143 letra c), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

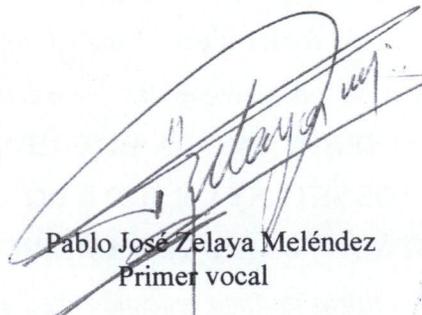
- a) *Sanciónese* a la proveedora **GRUPO UMA, S.A. DE C.V.**, con la cantidad de **CINCO MIL TRESCIENTOS VEINTIDÓS DÓLARES CON NOVENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,322.98)**, equivalentes a *diecisiete meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria* —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017—, en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, como distribuidora del bien que resultó defectuoso respecto de los hechos denunciados por la señora _____, de conformidad al análisis expuesto en los romanos **VII** y **VIII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- b) *Sanciónese* a la proveedora **XENIA YASMIN RODRIGUEZ DE MENA**, con la cantidad de **UN MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON DIEZ CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,977.10)**, equivalentes a *seis meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria* —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017—, en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, como comercializadora del bien que resultó defectuoso respecto de los hechos denunciados por la señora _____ de conformidad al análisis expuesto en los romanos **VII** y **VIII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- c) *Ordénese* a la proveedora **XENIA YASMIN RODRIGUEZ DE MENA**, **devolver** a la consumidora _____ la cantidad de **UN MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$1,839.00)**, pagados por el bien objeto del reclamo, según lo expuesto en el romano **X** de la presente resolución.
- La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los **diez días hábiles siguientes a la notificación** respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.
- d) *Extiéndase* a la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución a la consumidora para las acciones legales que estime convenientes.

e) *Hágase del conocimiento* de los intervinientes que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

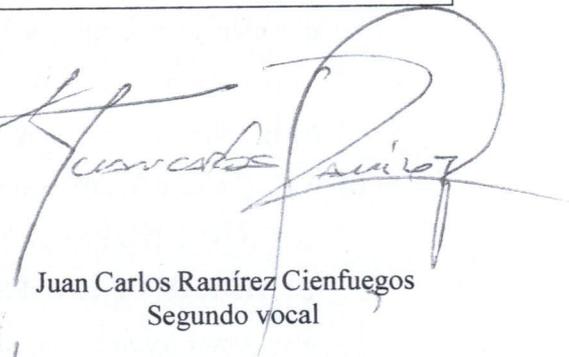
f) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



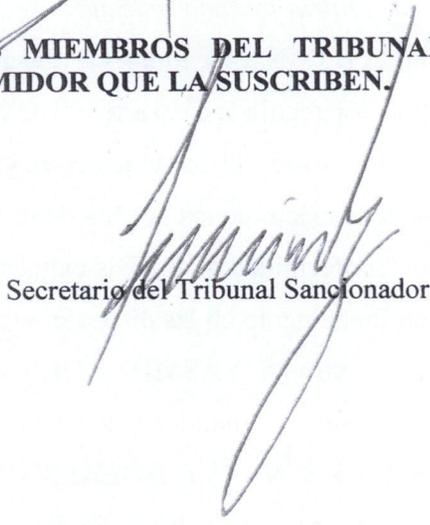
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

EV/MP



Secretario del Tribunal Sancionador