


"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y "g" y 24 de la LAIP

| | | | |
|---|---------------------------------|---|----------------------------------|
|  Defensoría del Consumidor | TRIBUNAL SANCIONADOR | Fecha: 22/08/2024 Hora: 12:06 p. m. Lugar: Distrito de San Salvador. | Referencia: 1611-2021 |
|---|---------------------------------|---|----------------------------------|

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

| | |
|-------------------------|--------------------------------|
| Consumidor denunciante: | |
| Proveedora denunciada: | SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V. |

II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS

En fecha 14/09/21 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso que compró en fecha 02/08/20 en sucursal *Way Zacatecoluca*, un teléfono celular Marca *Samsung*, modelo *A50*, de *128G*, alega que en el mes junio del 2021, el celular comenzó a presentar problemas de uso, se calentaba y se apagaba automáticamente, lo llevó a la sucursal de *Zacatecoluca* para poder hacer efectiva la garantía ya que era de un año; al llevarlo se lo recibieron y lo mandaron al taller, y se lo entregaron el mismo día que vencía la garantía —02/08/21—, y le siguió presentando las mismas fallas, por lo que lo volvió a llevar al taller y se lo entregaron el día 09/09/21. Situación por la que interpuso su denuncia, ya que el teléfono celular lo obtuvo al crédito y lo continúa pagando en puntual y debida forma, y al presentar el reclamo nuevamente con la proveedora, ésta le manifiesta que debido a que la garantía ya está vencida, no le pueden solventar y debe seguir pagando el teléfono celular.

Según el consumidor los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que prescribe: "*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*", relacionado al artículo 4 letra e) de la citada ley: "*Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente (...)*"; además con lo dispuesto en el artículo 34 de la LPC que determina: "*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 fuera 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 la Gerencia de Atención Descentralizada de la Defensoría del Consumidor —en adelante GAD—, sin que el denunciante y la denunciada llegaran a ningún acuerdo conciliatorio, según se consignó en acta de resultado de

conciliación de folio 30. En atención a lo anterior, la GAD conforme al artículo 143 literal c) de la LPC, remitió el expediente a este Tribunal, que emitió resolución de inicio del presente procedimiento administrativo sancionador en fecha 27/02/24 (fs. 40 al 42).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicitó la reversión de pago o se le entregue un celular nuevo de la misma naturaleza, debido a que ya hizo efectivas dos veces la reparación del celular.

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 LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, a quien se le notificó la resolución de inicio en fecha 05/03/2024 (f. 43), otorgándole el plazo de diez días hábiles para ejercer su defensa. En ese plazo, SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V., compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

1. En fecha 07/03/24 se recibió escrito en esta sede, firmado por el licenciado apoderado de la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V. (f. 44), por medio del cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en resolución de inicio; en su escrito adjunta documentación con la que este Tribunal tiene *por cumplido el requerimiento de información* tributaria por parte de la denunciada (fs. 45 y 46).

2. Posteriormente, se abrió a pruebas el presente procedimiento para que los intervinientes aportaran las pruebas que estimaran convenientes. En ese contexto, el día 31/05/24 se recibió escrito firmado por el referido apoderado de la proveedora (fs. 51 y 52), en el mismo argumentó lo siguiente:

Que su poderdante ha sido diligente con el reclamo presentado por el consumidor cuando recibieron la solicitud, enviaron a la empresa —taller certificado por la marca Samsung—, cuando el producto ingresó en fecha 02/07/21, le realizaron cambio de tarjeta de carga, Flex de la pantalla y adhesivo de tapa trasera, haciendo uso de la garantía de la marca del teléfono celular. Posteriormente cuando el consumidor reporta nuevamente las fallas, su poderdante le recibe el teléfono y lo envía nuevamente al centro de servicio en fecha 12/08/21; sin embargo, el centro de servicio informa que no se puede proceder con una segunda revisión, ya que no contaba con la contraseña del teléfono celular, alegando que inmediatamente le trasladan la solicitud al consumidor, pero que éste nunca proporcionó la contraseña para poder desbloquearlo; según se encuentra consignado en un informe técnico emitido por el centro de servicio; alegando con ello la *fuerza mayor o caso fortuito* regulado en el artículo 43 del Código Civil. Finalmente, concluye que, debido a la negativa de parte del consumidor al no proporcionar la contraseña para realizar pruebas en el teléfono celular, no fue posible realizar el último diagnóstico técnico para poder proceder a la reparación o cambio de equipo.

En virtud que los argumentos esgrimidos por el apoderado de la proveedora denunciada, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores de esta misma resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate” (los resaltados son propios).

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

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

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

B. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental aportada por los intervinientes, que consiste en:

1. Fotocopia simple de factura No. _____ emitida por la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V. —con descripción Samsung A50 128G—, por el precio de \$628.90 dólares (fs. 4 y 9).
2. Fotocopia de recibos de caja emitidos por la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V., en concepto del *Contrato N°* _____, en favor del consumidor (fs. 5-8).
3. Solicitud de servicio de fecha 26/06/2021 (f. 53), en la que consta que el teléfono del consumidor fue recibido por la proveedora para enviarlo a taller.
4. Informe técnico por parte del Jefe de Taller de _____ (f. 54), en el que se detalla los diagnósticos y trabajos que se realizaron al aparato telefónico propiedad del consumidor.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada, se acreditó la relación de consumo preexistente a la denuncia, en razón que el denunciante erogó una cantidad de dinero a la proveedora en concepto de pago por la compra de un teléfono celular marca Samsung (fs. 4 y 9), el cual, según expuso el consumidor en su denuncia, presentó desperfectos que impedían su uso, se calentaba y se apagaba automáticamente, exponiendo el consumidor que debido a las fallas el dispositivo había sido

llevado al taller de la proveedora en dos ocasiones, sin que se resolviera la falla, negando la proveedora el cambio del aparato o hacerle la devolución de lo cancelado.

Asimismo, por medio del comprobante de factura No. _____ que constan agregado al presente expediente administrativo (fs. 4 y 9), y en concordancia con lo dispuesto en los art. 1416 y 1417 del Código Civil, que determina que lo pactado por las partes, es obligatorio para los contratantes, que además los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella; y a partir de los hechos manifestados por el consumidor, se ha acreditado que al momento en que se interpuso la denuncia en la GAD, la proveedora no había realizado la reparación del bien, ni tampoco la devolución de lo pagado por el consumidor, ante los desperfectos que presentó el aparato, que impedían su funcionamiento.

En concordancia con lo anterior, de la documentación incorporada al expediente, se ha acreditado que el consumidor llevó al taller de la proveedora el teléfono en 2 ocasiones, que la falla persistía sin lograr ser rectificadas. Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que de lo expuesto por el apoderado de la proveedora denunciada, el servicio taller, logro brindar únicamente el primer servicio de reparación, alegando la denunciada que en la segunda ocasión que el consumidor se presenta con las mismas fallas, la proveedora recibe el aparato celular y lo envía nuevamente al servicio taller; en donde concluye que no ha podido repararlo, debido a que el consumidor no les proporcionó una contraseña para poder realizarle las pruebas y poder hacer las reparaciones necesarias. Sobre este punto es importante mencionar que no consta prueba en el presente expediente, que demuestren una comunicación entre el taller y la proveedora, y que esta última tuviera la diligencia de hacer las gestiones pertinentes con el consumidor para obtener la contraseña del teléfono, la cual debió ser registrada al momento que recibió el aparato para reparación.

Tampoco se ha incorporado la prueba pertinente que acreditara efectivamente que el aparato telefónico pudiera ser utilizado según las condiciones esperadas por las cuales el consumidor ha pagado cantidades de dinero por el mismo; sin embargo, lo alegado por parte de la proveedora en su escrito (fs. 51 y 52), no la exime de responsabilidad, ya que este Tribunal ha podido verificar la falta de diligencia que ha tenido la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V., en cuanto garantizar la calidad de los bienes que distribuye, y de gestionar las reparación eficientes y de calidad, cuando sus clientes así lo han requerido. La denunciada, al ser una proveedora que se dedica a la distribución de aparatos telefónicos debe manejar una política de atención de reclamos por mal funcionamiento de los mismos, y que al momento de recibirlos debe recabar toda la información necesaria antes de remitirlo al respectivo taller autorizado, como por ejemplo, la contraseña de acceso al teléfono, en caso que la tuviera. En el presente caso, se ha demostrado que el teléfono falló en dos ocasiones y que en la última vez que fue llevado a reparación, no

pudo brindarse una solución a las fallas presentadas en el producto vendido al consumidor. Así mismo la proveedora tampoco cumplió con la devolución de lo cancelado ante la innegable realidad que el teléfono no funcionó pese al primer intento de reparación, pues, aunque estaba obligada a entregar el bien por el cual había recibido ya un pago, y ante su imposibilidad de hacerlo funcionar debía haber devuelto el dinero que recibió del consumidor o haber realizado un cambio de producto.

En conclusión y con fundamento en la prueba valorada, las disposiciones legales precitadas, y lo manifestado por el denunciante respecto de la conducta por parte de la proveedora, este Tribunal considera que existe responsabilidad por el cometimiento de la infracción que se le imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra e) de la LPC por: "*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*", siendo procedente *sancionar* a la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V., conforme a lo establecido en el artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por denuncia interpuesta por el señor

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

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

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

individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011].

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

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de las conductas sancionables.

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

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

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

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

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

a. Tamaño de la empresa.

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

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

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, constando a folios 45 y 46, declaraciones de Impuesto Sobre la Renta de los años 2021 y 2022, de las cuales para efectos de la presente resolución se tomará en cuenta la declaración correspondiente al año 2021 por ser el año en que sucedieron los hechos denunciados; constando que la actividad comercial de la proveedora en ese periodo asciende a la cantidad de \$29,454,710.58 dólares (f. 45).

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 SOVIPE COMERCIAL, 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. Adicionalmente, este Tribunal consultó el listado de medianos y grandes contribuyentes publicado por el Ministerio de Hacienda, en la que se registra a la proveedora como una *gran contribuyente*, por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como una *gran empresa*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

Cabe mencionar también, que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora 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), por haber presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

b. Grado de intencionalidad de la infractora.

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

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son 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 al ser una sociedad dedicada a la comercialización de muebles, electrodomésticos y otros enseres eléctricos —según consta en las facturas que emite—, referente a este rubro, es conocedora que todas las relaciones comerciales con clientes y sus proveedores se documentan a través de contratos o facturas, los cuales debe ejecutar de buena fe y que por tanto, es evidente el carácter de obligatoriedad de lo pactado entre los contratantes, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplió con la entrega del bien en óptimas condiciones de uso conforme a lo pactado.

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

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción por parte de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que no cumplió con la obligación contractual pactada con el consumidor, respecto de realizar la entrega del aparato por el cual pagó, y que esperaba funcionara en óptimas condiciones.

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

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a *no entregar los bienes (...) en los términos contratados* —artículo 43 letra e) de la LPC— dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos del consumidor, puesto que, en principio, al no cumplir con lo pactado se vio afectado en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto de la compra de un teléfono celular, el cual resulto defectuoso, por el cual pagó la cantidad de \$628.90 dólares. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en el consumidor al ofrecer la proveedora, un teléfono celular, por el cual pagó el consumidor y esperaba recibir en buen estado, pero que, ante los desperfectos presentados, no se concretó según lo esperado.

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 disuasivo¹ en la infractora SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V. —quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC—, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores, ya que por su experticia en la comercialización de artículos tecnológicos, debe considerar todos los factores externos que durante la ejecución de los mismos podrían llegar a afectar la óptima entrega de los bienes que vende, debiendo adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

¹ "(...) 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.

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

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, conforme al análisis antes expuesto y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V., pues se ha determinado que no entregó el bien en los términos contratados.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción grave, sancionable con multa de hasta 200 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios, conforme al artículo 43 letra e) de la LPC; que la proveedora es una *persona jurídica*, que su capacidad económica es la de una *gran empresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que no entregó los bienes en los términos pactados y exigidos legalmente; y que el daño o efecto causado en el consumidor con dicha conducta fue por la cantidad de \$628.90 dólares, es decir, comprobándose un daño o afectación concreta en un particular, resulta razonable la imposición de una sanción proporcional, que no puede ser menor al daño ocasionado.

Por otra parte, en el presente procedimiento la infractora SOVIPE COMERCIAL, 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 es una persona jurídica, cuya capacidad económica es la de una *gran empresa*, el impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al consumidor —la cantidad de \$628.90 dólares—, el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora —*negligencia*—, este Tribunal impone a la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V., por la comisión de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por "*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*", en relación con el artículo 4 letra e)

de la misma ley, una multa de **SEIS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO DÓLARES CON NOVENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,995.91)**, *equivalentes a veintitrés meses de salario mínimo mensual urbanos en la industria*, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 11.5% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en su denuncia: *“La reversión de pago o se le entregue un celular nuevo de la misma naturaleza, debido a que ya hizo efectivas dos veces la reparación del celular”* (sic), es necesario señalar lo siguiente:

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

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

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

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

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

C. Conforme al artículo 4 letra e) de la LPC la titularidad del derecho a “*adquirir los bienes o servicios en las condiciones que el proveedor ofertó públicamente*”, le corresponde al denunciante como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en: “*la devolución del dinero*”.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera pertinente entonces, *ordenar* a la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V., *la devolución de lo pagado por el denunciante* siendo la cantidad de **SEISCIENTOS VEINTIOCHO DÓLARES CON NOVENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$628.90)**, en concepto de la compra de un teléfono celular que resultó con desperfectos y que hasta el momento de este pronunciamiento no consta que haya entregado al consumidor en las condiciones esperadas para un bien de esa naturaleza.

XI. DECISIÓN


Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra e), 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* a la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V., con la cantidad de **SEIS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO DÓLARES CON NOVENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,995.91)**, equivalentes a *veintitrés meses de salario mínimo mensual urbanos en la industria—D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—* en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados, respecto de los hechos denunciados por el señor
conforme al análisis desarrollado en los romanos VII y VIII de la presente resolución.
- b) *Ordénese* a la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V., **devolver** al señor
la cantidad de **SEISCIENTOS VEINTIOCHO DÓLARES CON NOVENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$628.90)**, en concepto de reintegro de lo pagado por el bien no entregado en las condiciones

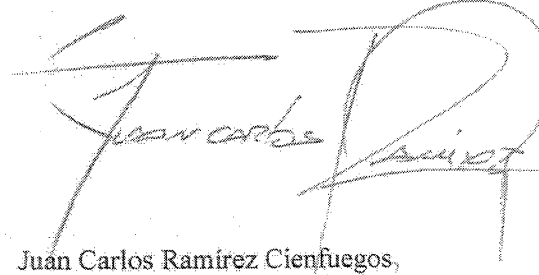
óptimas de uso, conforme a las disposiciones legales precitadas y los términos expuestos en el romano X de este pronunciamiento.

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.

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

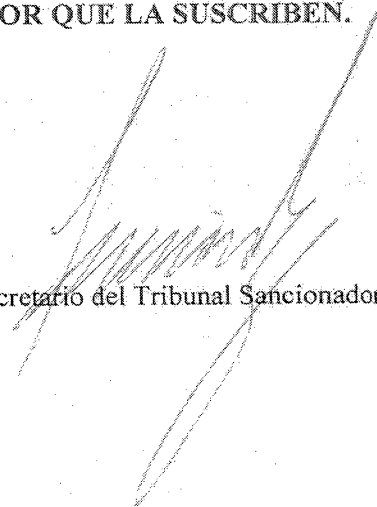

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos,
Segundo vocal

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

EV/MP


Secretario del Tribunal Sancionador

