

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 16/10/2024 Hora: 10:25 Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 1368-2023
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora Denunciante:			
Proveedora denunciada:	ADITIVOS DE EL SALVADOR, S.A. de C.V. (NIT:)		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. En fecha 08/05/2023, la consumidora interpuso su denuncia —folio 1—, en la cual manifiesta que: <i>"en fecha 24 de enero del 2023 pago la cantidad de \$6,723.29 correspondiente a 9 barriles del producto 11409P ADI TECHO 10 BCO MH TMB 55G según factura de crédito fiscal en fecha 4 de febrero del 2023 se pagó \$7,096.51 correspondiente a 10 barriles del producto 11122P ADI TECHO 10RJ MH TB/55 según factura de crédito fiscal ; y en fecha 17 de febrero del 2023 pago \$7,096.51 por el mismo producto 11122P ADI TECHO 10RJ MH TB/55 según factura de crédito fiscal emitidas por la empresa ADITIVOS DE EL SALVADOR, S.A. de C.V. Es el caso que el aditivo adquirido al aplicarlo en el techo se desprendía y se adhería a la suela de los zapatos durante las horas de mayor temperatura al pisar la superficie, considerando que de ser transitado ocasionalmente no debería de presentar un daño tan grave como el que está presentando el producto, ya que en ocasiones anteriores ya se ha aplicado el mismo producto y no ha dado problemas, reportando el 22 de febrero del 2023, el problema a la vendedora exponiéndole el problema, ofreciendo el proveedor por medio del Ingeniero el 6 de marzo del 2023, facilitar gratuitamente una formula mejorada, pero no teniendo respuesta presentó por escrito el reclamo a la empresa, en vista de ninguna respuesta presentaron una segunda carta, donde solicitaban el reintegro de \$20,915.31 más \$9,000.00 en concepto de mano de obra por colocar el producto defectuoso o la opción que entregaran un producto que funcionara, sin embargo, no se tuvo respuesta, en fecha 13 de marzo del 2023, se presenta una tercera carta, devolviendo la cantidad de \$5,676.21, por lo que se refería a la cantidad de \$15,239.10 más \$9,000.00 en concepto de mano de obra utilizada en la aplicación de la obra, pero en vista que el proveedor no quiere responder, solicita la intervención del Centro de Solución de Controversias, para que investigué y se le ayude"</i>.</p> <p>En fecha 12/05/2023, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia</p>			

—folios 31-33—; a lo cual, en fecha 19/05/2023 —folio 38-40—, la denunciada mediante escrito señalo, en esencia, que: “(...) desde el momento que tuvo conocimiento del inconveniente se puso a disposición del consumidor a fin de poder solventar dicho inconveniente (...) se ofreció como medida alterna, compensarlo con producto gratuito (...) se planteó reformular el producto para que se pudiera adecuar a las necesidades del cliente (...) se realizaron las pruebas pertinentes a fin de poder constatar lo expuesto por el consumidor (...) se convocó a una reunión al ingeniero

para que de común acuerdo se buscara la forma de solventar el inconveniente, sin embargo, esto ya no fue posible, debido a que la sociedad , adquirió un producto de otra marca y lo manipuló sobre el producto ADI TECHO 10, lo que genera una imposibilidad para solventar el inconveniente (...)”, mencionándole que a pesar de constatar que la pegajosidad en los zapatos desprende el impermeabilizante; bastaba con resanar las partes donde sucedía este desprendimiento, por tal razón se ofreció como alternativa entregar producto gratuito, sin embargo, por lo tiempos de entrega de la obra, decidieron colocar otra marca de impermeabilizante encima del producto ADI TECHO 10. No obstante, a lo anteriormente expuesto, como medida alterna de conciliación, ofreció la cantidad de Dos Mil Dólares de Los Estados Unidos de América en producto ADI TECHO 10.

Posteriormente, en fecha 30/06/2023 —fs. 46—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 03/07/2023 (fs. 48) de la audiencia de conciliación programada para el día 10/07/2023. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 58), se hizo constar que la misma fue suspendida por falta de acuerdo entre las partes.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo en audiencia conciliatoria, recibándose en este Tribunal en fecha 27/07/2023.

B. El día 03/04/2024, se recibió escrito firmado por el licenciado

quien actúa en calidad de apoderado general judicial de la proveedora

Sociedad Anónima de Capital Variable, que se abrevia (fs. 128-129), mediante el cual agrega la documentación de folios 130-139 y ofertó medios probatorios.

C. El día 15/10/2024, se recibió escrito firmado por el apoderado de la consumidora de generales ya conocidas (fs. 152), por medio del cual agrega la documentación de folios 153 al 157 y señala medios técnicos para efectos de notificación.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicita: "que el proveedor responda por el producto de mala calidad, la cantidad de \$15,239.10, más la cantidad de \$9,000.00 por mano de obra que se pagó por la aplicación del producto, en compensación la cantidad de \$5,000.00 por atraso de la obra, la cantidad de \$14,930.59 por incurrir en gastos comprando a otra empresa el producto, habiendo podido solventar el, la cantidad de \$5,000.00 por daños y perjuicios, la cantidad de \$2,000.00 como honorarios profesionales por el tiempo que les hicieron llegar a reclamar, haciendo un total de \$ 51,169.69. Todo lo anterior en base a los artículos 13-D literal c), 44 literal k), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y el Artículo 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos".

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 61 al 63—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: "Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)".

Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), se tiene que, la LPC prevé obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente prescribe que constituye una infracción grave: "No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados" (resaltado es propio). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con los derechos básicos e irrenunciables que la LPC dispone para todos los consumidores, específicamente el que se establece en el artículo 4 letra e) de la ley en mención: "Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente" (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de bienes y servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación y que se le realizó una entrega efectiva del objeto de la misma.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el servicio*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* en la prestación de los servicios, según los términos contratados por la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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 la proveedora ADITIVOS DE EL SALVADOR, S.A. de C.V., pues en resolución de fs. 61 al 63, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada en fecha 17/01/2024 (fs. 65).

B. En fecha 31/01/2024, se recibió escrito (fs. 66 al 77) firmado por el licenciado en calidad de apoderado general judicial de la proveedora ADITIVOS DE EL SALVADOR, S.A. de C.V., mediante el cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en resolución de inicio de las diez horas con cuarenta minutos del día 11/12/2023 del presente procedimiento (fs. 61 y 63), evacúa el requerimiento realizado de información realizado en la mencionada resolución, ofertó medios probatorios, expone alegatos atinentes al fondo de la controversia y agrega documentación que ofrece como prueba, además ofrece prueba especializada, prueba testimonial y declaración de propia parte (fs. 78-123).

C. Mediante resolución de las trece horas con seis minutos del día 05/03/2024, se declaró inadmisibles la prueba testimonial y se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, que fue notificada a la proveedora, en fecha 15/03/2024 (fs. 127).

D. En ese orden, mediante el escrito presentado en fecha 04/04/2024 (fs. 135 al 145), el referido apoderado de la proveedora ADITIVOS DE EL SALVADOR, S.A. de C.V., ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual ya consta agregada en el expediente y solicito nuevamente prueba especializada y declaración de propia parte.

E. En relación con lo anterior, mediante resolución de las diez horas con veintidós minutos del día 13/09/2024, se rechazó nuevamente la prueba testimonial y se le requirió a la consumidora, para que en un plazo de diez días hábiles a partir del día siguiente de la notificación, presente en original o fotocopia certificada los resultados de las pruebas ya realizadas con el producto ADI TECHOS para verificar si existe una falla en el producto o si había factores externos al producto que hubiesen incidido en el desperfecto del mismo.

Ahora bien, respecto a los demás alegatos vertidos por la denunciada, éstos se encuentran vinculados a la prueba documental que se encuentra incorporada en el presente expediente administrativo, para previa valoración de la misma, se determine la configuración de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC; por ello, éstos serán desarrollados ampliamente en los

romanos VI VALORACIÓN DE PRUEBA /HECHOS PROBADOS y VII ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN, de la presente 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”* (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”* (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 la siguiente prueba documental:

- Se reviso la superficie finalizada previo al inicio de la aplicación del producto ADI TECHO 10.
- Durante la aplicación inicial del producto, recibió notificación por parte del personal de mantenimiento de _____ y de la contratista _____, respecto al extraño comportamiento que tenía el producto aplicado, ya que se adhería a los zapatos, ante el mínimo tránsito de personas, quien a su vez transitaban por razones de la aplicación del mismo.
- Se apersonó al lugar y revisó, en presencia del personal del contratista, la aplicación del producto y en efecto constató la baja adherencia que el producto tenía, se revisó la prueba que el técnico de ADITIVOS DE EL SALVADOR, S.A. de C.V., realizó con sus propias manos, y verifico que se obtuvieron resultados negativos.
- La proveedora del producto ADI TECHO 10 solicitó a la consumidora, una prueba en un techo externo, para descartar una condición desfavorable en el techo de _____ para la aplicación del producto. Se inspeccionó la prueba y constató que el resultado no había variado, a pesar de ser un techo diferente, pero del mismo material, la condición pegajosa persistió.
- En conclusión, establece que, al momento de aplicar el material en la superficie previamente preparada, se constató que su adherencia era muy baja, contrario a lo que especifica su hoja técnica.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

Conciérne entonces en este punto, analizar si los hechos denunciados se corresponden con la infracción atribuida a la proveedora denunciada. Es decir, si concurren en la conducta observada por la proveedora denunciada, los elementos propios de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, que para el caso de mérito se circunscribe a *no entregar los bienes en los términos contratados*.

I. A propósito de lo anterior, con los elementos probatorios incorporados en el expediente administrativo se comprobó, mediante prueba directa, o bien, indiciaria o indirecta lo siguiente:

- a) La relación de consumo preexistente a la denuncia, entre la consumidora y la proveedora, en virtud de la compra del producto ADI TECHO 10 por un monto total de \$20,916.51 dólares (fs. 9-11 y 89 vuelto y 90).
- b) Que en fecha 22/02/2023, la consumidora interpuso reclamo a la proveedora aduciendo que el producto ADI TECHO 10 se desprende y se adhiere a las suelas de los zapatos, durante las

horas de mayor temperatura del día, al pisar la superficie y simultáneamente solicitó la devolución de lo pagado (fs. 12-14).

e) Que la devolución del precio cancelado no se realizó a la consumidora.

En ese orden, es menester considerar que el artículo 1309 del Código Civil (CC) define el **contrato** como *“una convención en virtud de la cual una o más personas se obligan para con otra u otras, o recíprocamente, a dar, hacer o no hacer alguna cosa”*. Asimismo, el artículo 1310 del CC indica que existe **bilateralidad de obligaciones** en dichos acuerdos de voluntad, *“(…) cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente”*, y que se entenderán **principales** aquellas que según el artículo 1313 del CC *“(…) subsisten por sí mismo sin necesidad de otra convención”*, y finalmente que a tenor del artículo 1341 del CC son las *“(…) que dan derecho para exigir su cumplimiento”*.

Respecto a las disposiciones previas, luego de extrapolarlas al presente caso se concluye que en el actual procedimiento se estableció la existencia de un contrato **pre-existente** a la denuncia, con el objeto de la compraventa de bienes -“*ADI TECHO 10 BCO MH TMB 55G y ADI TECHO 10RJ MH TB/55*”-, de tipo *bilateral*, por cuanto a la obligación principal de la consumidora de pagar el precio total de los bienes, correspondía la ejecución de la obligación principal de la proveedora de entregar los bienes conforme a las especificaciones acordadas, al cual le resulta aplicable lo estatuido en el artículo 1416 CC: *“Todo contrato legalmente celebrado es obligatorio para los contratantes y sólo cesan sus efectos entre las partes por el consentimiento mutuo de éstas o por causas legales”*.

Al respecto, en el caso en análisis, se acreditó el pago del precio por parte de la consumidora (fs. 9-11, 89 vuelto y 90), así como la entrega del objeto del contrato en la misma fecha que se efectuó el pago del precio, según apuntaron ambas intervinientes en el procedimiento –denuncia y escritos- (fs. 1, 3-4 y 12-16).

2. Sobre la base de lo antes expuesto, se determinará entonces si en este caso se concurren los elementos principales que configuran la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC *por no entregar los bienes en los términos contratados*, es decir: (a) *la existencia de una relación contractual cuyo objeto sea el bien en controversia*; (b) *las condiciones de la contratación y del bien ofrecido*, en cuanto a calidad, tiempo y forma de cumplimiento, según corresponda; y, (c) *la existencia de un incumplimiento por parte de la proveedora, al no entregar el bien o bienes en los términos contratados*.

a. La **relación contractual** existente entre la consumidora y la proveedora ADITIVOS DE EL SALVADOR, S.A. de C.V., por medio de las fotocopias de los comprobantes de crédito fiscal números y de fechas 24/01/2023, 04/02/2023 y 17/02/2023, que se encuentran a folios 9-11 del expediente administrativo, en la que consta el pago realizado por la

consumidora _____, a favor de la proveedor ADITIVOS DE EL SALVADOR, S.A. de C.V., en concepto de pago por producto ADI TECHO 10 AÑOS, por la cantidad de \$20,916.31 dólares.

- b. *Las condiciones del bien ofrecido y de la contratación*, solo se acreditaron *parcialmente*, puesto que las partes concuerdan que posterior al pago de los bienes, se entregó materialmente el producto *ADI TECHO 10 AÑOS*, sin embargo, en los comprobantes de crédito fiscal relacionados en el procedimiento, no fueron especificadas las características del producto a entregar. Ahora bien, la proveedora denunciada expresamente reconoció que *entregó a la consumidora el producto identificado como ADI TECHO 10, de acuerdo a los términos ofrecidos correspondientes, poniendo en conocimiento la naturaleza, especificaciones y funciones de dicho producto*, Asimismo, del dicho de ambos intervinientes se establece que la consumidora ya había usado con anterioridad el mismo producto, es decir, tenía conocimiento sobre la forma correcta de aplicación y las características del producto.

La consumidora expuso que adquirió 29 barriles del producto ADI TECHO por el valor de \$20,916.31 dólares, entre las fechas del 24 de enero al 17 de febrero del 2023, sin embargo, dicho producto se desprende y además se adhiere a las suelas de los zapatos durante las horas con mayor temperatura del día al pisar la superficie. Asimismo, señalo que consideran que el hecho de transitar de forma ocasional no debería de causar un daño tan grave como el que se les ha presentado, pues no es el primer cliente a quien le aplican el producto, y nunca les había ocasionado problemas.

De igual forma, el apoderado de la consumidora establece que se desarrolló toda una gestión para buscar soluciones y se ejecutaron pruebas conjuntamente con el producto ADI TECHO 10, señala que su mandante es una empresa con experiencia en este tipo de actividades y cuenta con técnicos para realizar el trabajo de la mejor manera, durante el proceso de pruebas se realizó una “lavando” el techo previo a la aplicación del producto, otra prueba sin “lavarlo”, pero si con limpieza previa, en ninguno de los casos el producto funcionó, finalmente se hizo una prueba con un producto similar que la proveedora dio para ver si funcionaba y tampoco sirvió (fs. 130-134).

En relación con lo anterior, según dictamen pericial emitido por la arquitecta _____ (fs. 153-154), establece que con relación a la aplicación del producto ADI TECHO 10, ella estuvo supervisando la ejecución de los trabajos realizados por _____ en los techos DURAMAS en el complejo de empresas _____ en Soyapango. Agregando que, durante el proceso de preparación del techo se realizó “limpieza profunda (raspado)” y “lavado del mismo”, para retirar impurezas o polvos que existieran en las superficies, previo a impermeabilizar con ADI TECHO 10, tal cual lo pide la hoja técnica del material.

Ahora bien, durante la aplicación inicial del producto recibió aviso de respecto del producto aplicado, pues este se adhería a los zapatos ante el mínimo tránsito de personas, quien a su vez transitaban por razones de aplicación. Afirma que, se realizaron diferentes pruebas con el producto ADI TECHO 10, por parte de técnicos especializados de la consumidora y de la proveedora y los resultados eran negativos, enmarcando que, las condiciones que ofrecía el techo después de aplicado el producto era el de una superficie “pegajosa” y se percibía un material de baja adherencia a la superficie donde se estaba aplicando.

Finalmente, menciona que la proveedora ADITIVOS DE EL SALVADOR, S.A. de C.V., solicitó a la consumidora se realizaran pruebas en un techo externo, para poder descartar una condición desfavorable en el techo de para la aplicación del producto. Determinando que, los resultados no habían variado, a pesar de ser un techo diferente, pero del mismo material, la condición pegajosa persistió.

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” comercial 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*

¹ GONZÁLEZ CAZORLA (2019) n° 2.

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).

De igual manera, 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 destinen 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).

3. Al cotejar los hechos acreditados en los numerales 1 y 2. 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

² JUÁREZ (2015) 83-84.

³ VAQUER (2011) 11.

⁴ BARRIENTOS (2016) 125.

que, la proveedora denunciada entregó a la consumidora, un bien que no cumplía con las condiciones propias esperadas de un impermeabilizante, es decir que no cumplía con la función principal de adherencia a diferentes materiales según hoja técnica del producto, en este caso en particular en los techos de las bodegas de

En conclusión, el producto ADI TECHO 10 vendido por la proveedora ADITIVOS DE EL SALVADOR, S.A. de C.V., resultó defectuoso, según se acreditó con la documentación incorporada al expediente administrativo, al haber fallado en los primeros usos del mismo, lo que denotó un incumplimiento de la proveedora 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, 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 la proveedora ADITIVOS DE EL SALVADOR, S.A. de C.V., conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por la denuncia interpuesta por la consumidora

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

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

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

Cabe destacar que una de 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 el mismo ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de las conductas sancionables.

En concordancia con lo anterior y para el presente caso en específico, el grado de intencionalidad, se concluye que la proveedora ADITIVOS DE EL SALVADOR, S.A. de C.V., actuó de manera culposa, debido a que no consta en el expediente que entregara un bien en condiciones de calidad esperada para los bienes de la naturaleza que distribuye para uso de los consumidores; y a pesar de ello tampoco realizó ninguna acción que garantizara la efectiva entrega del bien en óptimas condiciones al consumidor, en transgresión a las disposiciones de la LPC ya citadas, y además ocasionándoles 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 las sanciones y cuantificar las multas que correspondan, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

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

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

a. Tamaño de la empresa.

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

A partir del análisis de los documentos detallados que consta en el expediente administrativo, se tomó como referencia declaración de IVA de los meses de enero a octubre del año 2022 (fs. 104 y 123)–, el cual refleja ingresos de \$ 2,133,348.08 dólares como resultado de la comercialización de sus servicios. Por lo tanto, el volumen total de sus ventas es equiparables a una *pequeña empresa*, y para efectos de la cuantificación de la multa en el presente procedimiento Administrativo Sancionador será considerada como tal guardando la finalidad disuasoria de la sanción.

Finalmente, 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, por haber presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora en resolución de inicio (fs. 61 al 63), a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

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. 2º 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 al artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en *“e) No entregar los bienes (...) en los términos contratados”*, la denunciada estaba obligada a cumplir con lo establecido tal como lo establece el artículo 4 letra e) de la misma ley. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, al no haber procurado el fiel cumplimiento a su obligación contractual, o en todo caso devolver el precio cancelado por la consumidora por el bien que no resultó satisfactorio, ni demostrar fehacientemente la causa que la exime del cumplimiento del mismo.

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 de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que ADITIVOS DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. no cumplió con su obligación contractual principal consistente en la entrega/devolución del bien cuando la consumidora acudió a gestionar la devolución del dinero cancelado. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento acreditó que existiese una causa que la exima de su responsabilidad de devolver el bien adquirido a la consumidora, o en su defecto, el dinero correspondiente al precio según el contrato de compraventa celebrado.

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 la proveedora denunciada, efectivamente recibió la cantidad de \$20,916.31 dólares de parte de la consumidora, por el bien adquirido; en ese sentido, ocasionó un perjuicio negativo en el patrimonio de la consumidora afectada en el presente procedimiento, equivalente a dicho valor.

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 en la infractora ADITIVOS DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., quien ha cometido

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.

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 adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC. Y es que, como proveedora que se dedica a la comercialización de productos de impermeabilizantes, se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere como consecuencia de su en virtud de la actividad económica; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifica el incumplimiento de lo pactado, situación que no ha ocurrido así en el presente procedimiento.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios para determinación de la sanción—desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora ADITIVOS DE EL SALVADOR, S.A. de C.V., pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en: “e) *“No entregar los bienes (...) en los términos contratados”*”.

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

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

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA, este Tribunal impone a la proveedora CAEX LOGISTICS, S.A. de C.V., una multa de **CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,475.00)**, equivalentes a quince meses 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 7.5% 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

La consumidora solicitó en su denuncia que la proveedora realice el reintegro de \$20,916.31 dólares por un producto de mala calidad. Al respecto, 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, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria*”.

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

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

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

C. Por consiguiente, conforme al artículo 4 letra b) de la LPC la titularidad del derecho a ser protegido de cobros por servicios no prestados, le corresponde a la consumidora como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en el reintegro de *\$20,916.31 dólares por un producto de mala calidad.*

Consecuentemente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora ADITIVOS DE EL SALVADOR, S.A. de C.V., realice la devolución de lo pagado a la consumidora* , por la cantidad de VEINTE MIL NOVECIENTOS DIECISEIS DÓLARES CON TREINTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$20,916.31), por los bienes objetos de controversia.

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, 83 letra b), 112 inciso segundo, 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 *ADITIVOS DE EL SALVADOR, S.A. de C.V.*, con la cantidad de **CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,475.00)**, equivalentes a *quinze meses de salario mínimo mensual urbano en la industria*— D.E. N° 10 del día 07/07/2021, publicado en el D.O. N° 129, tomo 432 de la misma fecha— 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 conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- b) *Ordénese* a la proveedora *ADITIVOS DE EL SALVADOR, S.A. de C.V.*, realizar la devolución de lo pagado a la consumidora , por la cantidad de **VEINTE MIL NOVECIENTOS DIECISEIS DÓLARES CON TREINTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$20,916.31)**, 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.

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


José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

FJ/MIP


Secretario del Tribunal Sancionador

