

1270-2022

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Distrito de San Salvador, a las nueve horas con cuarenta y nueve minutos del día doce de septiembre de dos mil veinticuatro.

I. El día 04/03/2024, se recibió escrito (fs. 69) firmado por el licenciado

, apoderado general administrativo y judicial con cláusula especial de la proveedora FASTCO, S.A. de C.V. Mediante el referido escrito, interpone recurso de reconsideración en contra de la resolución de las nueve horas con cuarenta y nueve minutos del día 21/02/2024 (fs. 33).

En el referido escrito, el licenciado \_\_\_\_\_ manifestó que *"a folios 24 se encuentra agregada el acta de remisión del expediente -sin que dicha actuación tenga sustento legal alguno-; acto que, se realizó atendiendo lo dispuesto en el artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor y artículo 105 de la Ley de Procedimientos Administrativos, lo cual no debió de realizarse, dado a que la etapa previa que debe de agotarse para que se de paso a ello, no se realizó, por motivos imputables únicamente a la administración. Por lo que se le privó a su representada de su derecho de conocer los hechos atribuidos -en tiempo- y de conocer expresamente el mecanismo que la Defensoría del Consumidor puso a su disposición para solventar, en todo caso, sin que ello signifique la aceptación directa de la responsabilidad para el proveedor. Se le privó de su oportunidad para controvertir la presunción regulada en el artículo 112 LPC a favor de los consumidores, lo que generó que ilegalmente aquí se tuviesen por ciertos los hechos manifestados por la consumidora en su denuncia, la cual fue ratificada posteriormente y lo cual tiene incidencia en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, pues a raíz de esta presunción se sancionó a su mandante. Se le privó la oportunidad a su representada de solventar en todo caso el presunto conflicto en dicha etapa, en donde el caso pudo haberse cerrado; tomándose en consideración la buena fe de su representada en los actos de comercio que realiza y ejecuta como también en atención al principio de economía procedimental, sin que esto pudiese haber implicado responsabilidad para su representada.*

*Por lo tanto, se colige que el presente procedimiento administrativo sancionatorio se encuentra viciado de nulidad absoluta, por haberse vulnerado el principio de legalidad y debido procedimiento constitucionalmente configurado, y por ende la resolución final se encuentra afectada con dicho vicio de nulidad, siendo totalmente ilegal, puesto que al no haberse notificado las citaciones a su mandante, se le privó de su derecho de audiencia ante la inasistencia a las audiencias de conciliación, se le privó de su oportunidad de solventar en dicha etapa el conflicto suscitado, se le privó del ejercicio de su derecho de defensa, al configurarse erróneamente la presunción regulada en el artículo 112 LPC, lo que generó un total perjuicio, dado a que, esa presunción sirvió de base para la imposición de la*

sanción y multa respectiva, además de que, generó que el presente iniciara en su contra, sin antes haberse agotado dichas etapas, las cuales constituyen un requisito sine qua non para el inicio, tramitación y sustanciación del sancionatorio. No obstante, se trae a colación aquí que, pese a todo lo anterior, su representada logró llegar a un acuerdo conciliatorio con la consumidora, quien no poseía más interés en la tramitación del presente, por haberse satisfecho completamente su pretensión, a pesar de esos impases que se suscitaron, sin que fuese la voluntad de su representada, y sin dejar de traerse a colación aquí que, la consumidora no reside en el país, hecho que, se volvió una total limitante para su mandante de solventar esta situación brevemente, a lo que abonó la falta de notificación de las citas de las audiencias de conciliación.

Manifestó que sin embargo y pese a ello, su representada, contando siempre con buena disposición y además en atención al principio de buena fe, logró mantenerse en contacto con la señora

tanto así que, fue en fecha 07/02/2024 que, la señora en mención visitó El Salvador y ambas partes lograron efectuar un acuerdo conciliatorio de carácter extra administrativo, en donde se satisfizo la pretensión de la consumidora.

Finalmente, señaló que no se omite traer a colación que, la sanción impuesta a su mandante es totalmente irracional y desproporcional a la falta presuntamente cometida. Habiendo ya, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia establecido que, en el plano aplicativo del principio de proporcionalidad, la Administración Pública -en este caso el Tribunal Sancionador- en el caso en el cual imponga sanciones, debe de realizarlo proporcional a la gravedad que comporten los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas. Así, el monto de la sanción impuesta a su mandante OCHO MIL SETECIENTOS SESENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA constituye un quantum, totalmente desproporcional respecto a la finalidad que persigue la sanción, siendo además un monto que deriva totalmente fuera de la razonabilidad de las sanciones; sin dejar de traerse a colación que, este honorable Tribunal, a partir de las consideraciones expuestas por su mandante a lo largo del presente recurso de revocatoria, carece de argumentos razonables, y prueba que le permitan fundamentar dicho quantum, acorde con los parámetros de dosimetría punitiva. Por lo que, para finalizar se debe traer a colación que, la cantidad de \$34.93 -en el monto de la multa impuesta a su mandante- cabe alrededor de doscientas cincuenta y un veces en el quantum impuesto; lo que, viene a abonar a la desproporcionalidad y falta de razonabilidad en el mismo.

De lo anterior, en aras de garantizar el derecho de audiencia y respuesta –artículo 18 de la Constitución de la República–, esta sede procederá a brindar una respuesta a la solicitud formulada por el apoderado de la sociedad peticionaria.

**II.** Ante los argumentos expuestos por la recurrente en el presente proceso, este Tribunal debe advertir:

Es pertinente recalcar, lo expuesto por este Tribunal en la resolución que se impugna, dentro de la motivación para imponer la sanción a la proveedora *“En el presente caso, nos encontramos ante una contratación realizada de forma presencial, en la cual la consumidora compró de contado a la proveedora un paquete de 3 camisas con ticket de compra número \_\_\_\_\_ en fecha 18/09/2021.*

*De lo anterior, se extrae que el objeto de la contratación es por una parte que la proveedora se obligaba a entregar un paquete de camisas en buen estado y la consumidora también esperaba la entrega de dicho producto en buenas condiciones, por el cual pagó la cantidad de \$34.93 dólares, según ticket de compra de fs. 4 vuelto.*

*Este Tribunal concluye entonces, que en el presente caso el bien contratado resultó defectuoso, por lo que la consumidora comunicó a la proveedora su voluntad de dejar sin efecto la contratación y su solicitud de la devolución de los \$34.93 dólares pagados en virtud de dicho producto”,* siendo el bien tutelado el interés económico de la consumidora. Y es que, con la comisión de la infracción administrativa por parte de la proveedora denunciada consistente en negarse a devolver las cantidades de dinero cuando la consumidora ejerció su derecho de reversión de lo pagado—artículo 44 letra k) de la LPC—, se ocasionó una afectación a la esfera jurídica de los derechos de la consumidora, que no pudo ejercer su derecho a la reversión de pagos conforme a lo establecido en el artículo 13-D letra c) de la LPC.

En ese sentido, la conducta infractora de la proveedora, ocasionó un perjuicio económico a la consumidora, en razón de que esta erogó la cantidad de \$34.93 dólares según ticket de compra, monto que fue pagado de contado por la consumidora. Lo anterior supuso además, no sólo la disminución en el patrimonio de la consumidora que pudo utilizar para otros propósitos, sino también perdió la posibilidad de eventuales beneficios económicos derivados de la referida suma.

Por otra parte, en la resolución impugnada se señaló que, conforme al artículo 49 de la LPC, para la determinación de la multa se tiene en cuenta, entre otros aspectos, el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el grado de intencionalidad -dolo o culpa- con la que procedió el infractor, la reincidencia o incumplimiento reiterado.

En concordancia con lo anterior, en la referida resolución se determinó que la proveedora FASTCO, S.A. de C.V., cometió la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, al negarse a devolver el dinero cuando la consumidora ejerció el derecho de reversión de pagos.

Para la determinación de la multa, este Tribunal Sancionador observó los parámetros establecidos en el artículo 49 de la LPC, tomándose en cuenta que la proveedora es una persona jurídica, que para

los efectos de la cuantificación de la multa fue considerada como mediano contribuyente, así como la negligencia en su actuación.

Cabe señalar, que el monto de la sanción se determinó a partir de los criterios legales antes señalados; sin embargo, del análisis de los argumentos expuestos por la proveedora en el recurso de reconsideración, en cuanto a que la sanción impuesta es totalmente irracional y desproporcional a la falta presuntamente cometida, y que el monto de la sanción impuesta constituye un quantum totalmente desproporcional respecto a la finalidad que persigue la sanción, siendo además un monto que deriva totalmente fuera de la razonabilidad de las sanciones, debiéndose traer a colación además, que en fecha 07/02/2024 ambas partes lograron efectuar un acuerdo conciliatorio de carácter extra administrativo, en donde se satisfizo la pretensión de la consumidora, debiendo señalarse que la cantidad de \$34.93 - en el monto de la multa impuesta- cabe alrededor de doscientas cincuenta y un veces en el quantum impuesto, lo que viene a abonar la desproporcionalidad y falta de razonabilidad en el mismo, hechos los cuales no fueron valorados en la resolución definitiva, por lo tanto este Tribunal estima conveniente modificar la citada resolución en cuanto a la sanción pecuniaria de OCHO MIL SETECIENTOS SESENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$8,760.00), equivalente a veinticuatro salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, a CUATRO MIL TRESCIENTOS OCHENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,380.00), equivalente a doce salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, por la infracción al artículo 44 letra k) de la LPC; asimismo, este Tribunal estima procedente revocar el literal b) del fallo de la resolución final del presente procedimiento, en virtud de haberse comprobado por parte de la proveedora denunciada, la devolución de la cantidad de \$34.93 a la señora [REDACTED] habiendo satisfecho la pretensión de la misma, tal como se comprueba mediante la constancia de fecha 07/02/2024 suscrita por la citada señora, y con el ticket número [REDACTED] en el cual consta la devolución de la mencionada cantidad de dinero.

**III.** Con fundamento en lo antes expuesto, y en aplicación de los artículos 167 de la LPC, 125, 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, este Tribunal **RESUELVE:**

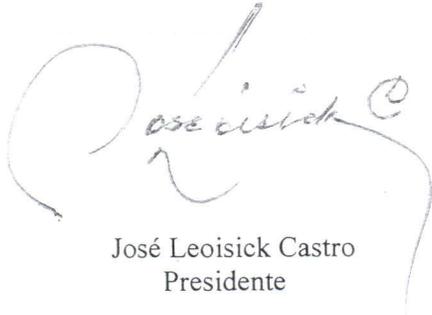
a) *Modifíquese* la resolución final de las nueve horas con cuarenta y nueve minutos del día 21/02/2024, únicamente en lo que respecta al literal a) del fallo, en el sentido de sancionar a la proveedora FASTCO, S.A. de C.V., con la cantidad de CUATRO MIL TRESCIENTOS OCHENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,380.00), equivalente a doce salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, sanción que establece el artículo 47 de la LPC, en concepto de multa por la infracción al artículo 44 letra k) en relación al artículo 13-D letra c), ambos de la LPC.

b) *Revóquese* el literal b) del fallo de la resolución final de las nueve horas con cuarenta y nueve minutos del día 21/02/2024, en virtud de haberse comprobado por parte de la proveedora denunciada,

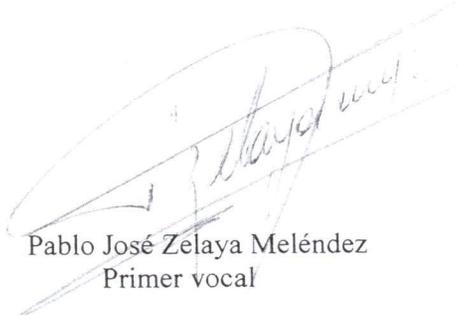
la devolución de la cantidad de \$34.93 a la señora  
pretensión de la misma.

habiendo satisfecho la

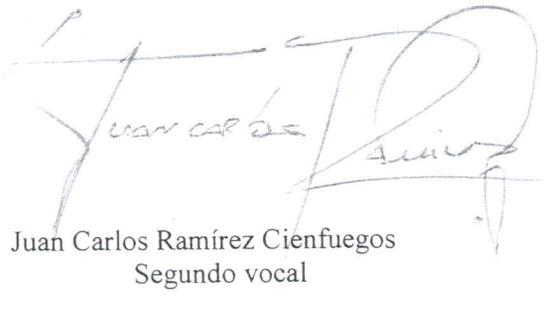
c) *Notifíquese.*



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 LO SUSCRIBEN.**

OG/MIP



Secretario  
del Tribunal Sancionador.

