	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 04/11/2024 Hora: 13:01 Lugar: Distrito de San Salvador</b>	<b>Referencia: 898-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	KATYA Y FABIO, S.A. DE C.V. (NIT: )		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>En fecha 28/01/2021 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual manifestó que <i>"adquirió un CPU a través de una oferta que estaba realizando con características las cuales a la hora de vender y entregar no es lo que habían promocionado ya que dentro de algunas características menciona las siguientes: el procesador o tarjeta madre de este CPU no es el que se compró, no es lo ofrecido, lo cual se pudo percatar a los dos días, por lo cual hicieron el reclamo y no quieren responder. La tarjeta no tiene los controladores instalados para el acceso a internet y al reclamar, le informaron que no tienen técnico que realicen dicha actualización por lo que reclama es que vendan algo que no tienen quien dé el respectivo soporte técnico. La máquina actualmente se encuentra fuera de uso por esta situación, la máquina la adquirió para los estudios de su hijo, dicho artículo cuenta con garantía y ahora se hacen los desentendidos"</i>.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que la proveedora denunciada y la denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que la proveedora no se presentó a ninguna de las dos audiencias conciliatorias a las que fue citada (fs. 20 y 24) pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas por el CSC (fs. 19 y 23), sin que la proveedora presentara causa justificada de su incomparecencia.</p> <p>En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2º de la LPC, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor en su denuncia y se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las trece horas con cuarenta y cuatro minutos del día 23/01/2024 (fs. 27 al 29).</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
El consumidor solicitó <i>"la reversión del monto cancelado por un producto defectuoso. Art.13-D literal c) de la Ley de Protección al Consumidor, 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos"</i> (sic).			

#### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de inicio —folios 27 al 29—, 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 entregar los bienes (...) en los términos contratados*”.

Respecto de la infracción señalada, se tiene que, la LPC prevé una serie de 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 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 la supuesta infractora, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron **las condiciones en que se ofreció el producto**, 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 entrega de los bienes, según 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, siendo ésta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

#### 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 KATYA Y FABIO, S.A. DE C.V., pues en resolución de folios 27 al 29, 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 a la misma en fecha 08/02/2024, según consta en folio 30. En dicha etapa, la proveedora intervino por medio de su gerente general \_\_\_\_\_, quien presentó escrito a esta Sede en fecha 22/02/2024 y con el mismo adjuntó la documentación que acredita su intervención (fs. 32 al 45). En el referido escrito, sobre la comisión de la infracción que se le imputa a su poderdante, enfocó su defensa en alegar la prescripción del presente procedimiento administrativo sancionatorio, porque a su criterio había transcurrido más tiempo que el permitido

para ser ejercida la acción por este Tribunal. Asimismo, ofreció testigos con los cuales pretendía probar que no hubo incumplimiento alguno de parte de su representada.

Posteriormente, en resolución de apertura a pruebas pronunciada por este Tribunal a las trece horas con un minuto del día 19/08/2024 (fs. 46 al 48), se desarrolló ampliamente el alegato expuesto por el gerente de la denunciada, en la que se resolvió sin lugar la supuesta prescripción del procedimiento con fundamento en el análisis plasmado en el romano II letra a) de aquella resolución, y se declaró inadmisibile la prueba testimonial ofrecida por la denunciada. En la misma, también se le concedió el plazo de ocho días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la mencionada resolución, para la práctica, incorporación o proposición de elementos probatorios referentes al presente procedimiento sancionatorio.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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 comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados al denunciante.

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3º 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. 6º 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).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

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.** Aunado a lo anterior, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base.*

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia.*

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

C. En el presente procedimiento administrativo sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

i. Fotocopia simple de factura número            emitido por la proveedora KATYA Y FABIO, S.A. DE C.V., por la cantidad de \$423.99 dólares, en concepto de compra de CPU (fs. 6). Con dicho documento se acredita la relación de consumo preexistente a la denuncia entre los intervinientes, asimismo el valor pagado por el consumidor por el artículo objeto de controversia.

ii. Impresión de fotografía del CPU entregado al consumidor, con características distintas a las especificadas en la factura (fs. 7).

iii. Impresión de reclamo interpuesto por el consumidor ante la denunciada, en virtud de no haber entregado el bien en los términos contratados (fs. 8).

#### VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada, se acreditó que el denunciante erogó una cantidad de dinero que la proveedora exigió en concepto de pago por la venta de un CPU, el cual, según expuso el consumidor en su denuncia, no fue entregado conforme a las características contratadas, por lo que reclamó a la proveedora denunciada, sin embargo, no le respondió, únicamente le manifestaron *que no tienen técnico que realicen dicha actualización*.

Además, hay indicios suficientes para acreditar el incumplimiento en la entrega del bien objeto de reclamo, en los términos esperados por el adquirente, ya que no consta prueba incorporada al presente expediente que permita desvirtuar la prueba indiciaria contra la proveedora denunciada, mediante la cual conste que el CPU estaba en óptimas condiciones, más aún tratándose de un bien que la denunciada comercializa como nuevo. O ante el bien no entregado en los términos contratados, que la proveedora hubiese comprobado el efectivo reintegro del dinero que el consumidor pagó por el bien que fue imposible de utilizar, de lo que se puede observar un incumplimiento a los términos pactados por parte de la proveedora, pues como ya ha sostenido este Tribunal en anteriores pronunciamientos, ***la obligación de los proveedores no se limita a la mera entrega material del bien al consumidor, sino que el mismo sea conforme a lo acordado y que su utilidad sea óptima.***

Asimismo con el comprobante de compra, que consta agregado al presente expediente administrativo (fs. 6), 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 de los hechos manifestados por el consumidor, se ha acreditado que al momento en que se interpuso la denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, la proveedora no había realizado la entrega del bien en las condiciones esperadas para su uso razonable, ni tampoco la devolución de lo pagado por el consumidor.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara la efectiva entrega del bien contratado objeto de la controversia planteada por el denunciante, por el cual erogó una cantidad de dinero, esperando recibir como contraprestación la entrega de un CPU conforme a lo contratado, en condiciones razonables y previsibles, así mismo la proveedora no cumplió con la devolución de lo cancelado, pues está estaba obligada a entregar el bien por el cual había recibido ya un pago y en caso de verse imposibilitada de entregar el bien conforme a lo acordado, debía devolver lo pagado por el consumidor; manteniéndose la presunción legal del artículo 112 inciso 2° de la LPC, que no fue desvirtuada por ningún medio de prueba, es decir que se sostiene con firmeza lo expuesto por el consumidor en su denuncia, que encuentra su fundamento en la documentación precitada que fue incorporada al expediente de mérito.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, dada la valoración de la prueba antes citada, la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC, que es sustentada con la prueba documental pertinente y la nula aportación de pruebas por parte de la proveedora KATYA Y FABIO, S.A. DE C.V., 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 denunciada 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 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.

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 los términos esperados 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 la documentación financiera presentada por la proveedora KATYA Y FABIO, S.A. DE C.V., se tomará en cuenta, la declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2021, ya que fue este el año en el que ocurrieron los hechos de la infracción, comprobando que en el referido año, la proveedora tuvo un total de ingresos por la cantidad de \$1,865,762.51 dólares de los Estados Unidos de América.

Al contrastar la información financiera de la proveedora, con lo establecido en el art. 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que la proveedora KATYA Y FABIO, S.A. DE C.V., cuenta con ingresos superiores a los regulados por dicha ley, los cuales se equiparan a los de un mediano contribuyente (declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2021), por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa será considerada como una **mediana empresa**, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

**b. Grado de intencionalidad del infractor.**

Este 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 empresa dedicada a la comercialización de equipos informáticos, 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 CPU adquirido por el consumidor en condiciones óptimas de uso previsible, más bien se ha comprobado que la proveedora pese a no entregar el bien en las condiciones esperadas por el consumidor, tampoco ha realizado la devolución del dinero solicitado por el consumidor.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora, 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, con el objeto de cumplir con la entrega de los bienes en los términos y condiciones pactados con el consumidor.

***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 infracción 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 CPU, por la cual pagó y no recibió en los términos contratados.

***d. Impacto en los derechos del consumidor, 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 ésta se vio afectada en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto de la compra de un CPU, el cual recibió de forma distinta a la contratada, y por la que pagó la cantidad de \$423.99 dólares. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en el consumidor al ofrecer la proveedora, un equipo, por la cual pagó el consumidor, y esperaba recibir de conformidad a lo contratado, pero que no fue así.

***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 disuasivo en la infractora—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 equipos informáticos, debe considerar todos los factores externos que durante la ejecución de los mismos podrían llegar a afectar la óptima entrega de los

bienes que ofrece, debiendo adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

#### **IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA**

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora KATYA Y FABIO, S.A. DE C.V., pues se ha determinado que no entregó los bienes en los términos contratados.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó al consumidor por la conducta cometida, siendo esta la cantidad de \$423.99 dólares, con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado al consumidor.

Por consiguiente y en virtud que la proveedora es una persona jurídica, cuya capacidad económica es la de una *mediana empresa*, el impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al consumidor (\$423.99 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora —*negligencia*—, este Tribunal impone a la proveedora KATYA Y FABIO, S.A. DE C.V., una multa de **SEISCIENTOS OCHO DÓLARES CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$608.34)**, equivalentes a *dos meses* de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no entregar los bienes en los términos contratados*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **1%** 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 devolución del dinero pagado a la proveedora que asciende a la cantidad de \$423.99 dólares, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

**A.** Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra 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 monto cancelado (...)*.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar* a la proveedora KATYA Y FABIO, S.A. DE C.V., *la devolución del monto cancelado* en concepto de la compra de un CPU, y que hasta el momento de este pronunciamiento no se constata que haya entregado al consumidor en las condiciones acordadas, lo que asciende al monto de **CUATROCIENTOS VEINTITRES DÓLARES CON NOVENTA Y NUEVE**

**CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$423.99)**, según consta en la documentación agregada al presente expediente, a la luz de lo dispuesto en las citadas normas de la LPC.

#### **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), 112, 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 KATYA Y FABIO, S.A. DE C.V., con la cantidad de **SEISCIENTOS OCHO DÓLARES CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$608.34)**, equivalentes a *dos meses de salario mínimo mensual urbano en la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—* en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes 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 y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

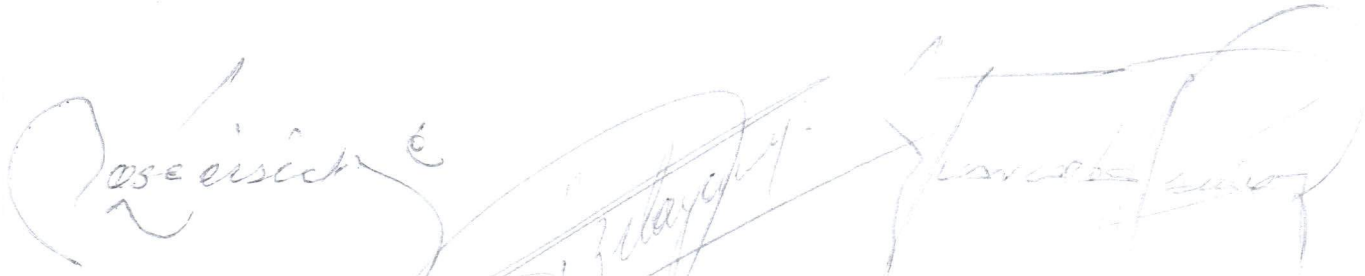
- b) *Ordénese* a la proveedora KATYA Y FABIO, S.A. DE C.V., **devolver** al señor la cantidad de **CUATROCIENTOS VEINTITRES DÓLARES CON NOVENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$423.99)**, en concepto de reintegro de lo pagado por el bien no entregado en los términos contratados conforme a las disposiciones legales precitadas y los términos expuestos en el romano X de este pronunciamiento.

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

- c) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución al consumidor, 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.*



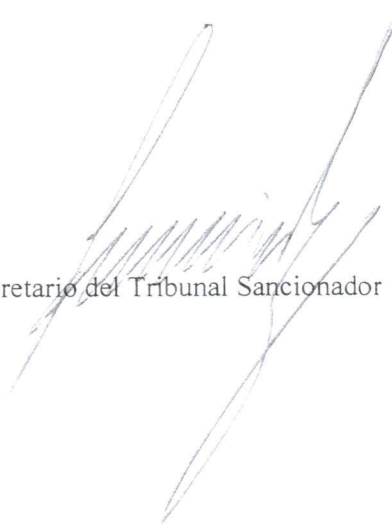
José Leoisick Castro  
Presidente

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.**

OO/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador

