

Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad con el Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, según lo establecido en el Art. 4 letras "f" y "g" de la Ley para la Protección de Datos Personales; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Arts. 6 letra "f" y 24 de la LAIP.

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 02/12/2024 Hora: 13:03 Lugar: Distrito de San Salvador	Referencia: 406-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	Sonia Andreina López Romero (VARIEDADES ZAIDA). (DUI:)		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 12/03/2021, la consumidora interpuso su denuncia —folio 1— en la cual reclama que <i>"proveedor incumplió con lo ofertado. Es el caso que en fecha 19/12/2020 consumidora firmo contrato de prestación de servicios de evento consistente en: Fiesta Rosa, lugar Jungla Migueleña. cantidad 200 personas, incluye: (20 Mesas, Mantelería, 200 Sillas con forros y lazas, 2 arcos de tela, 8 vallas, alfombra, decoración de Mesa principal para 20 personas). Según contrato el valor de servicio es: Anticipo \$340 más la cantidad de \$535.00 que se pagarían un día antes del evento sumando un total de \$875.00, el evento se reprogramó para la fecha 06/03/2021, al momento de realizarse el evento consumidora se percata que le brindaron un servicio diferente al ofrecido adjunta fotografías de lo ofrecido y del evento, por lo que acude a Defensoría del Consumidor a interponer reclamo"</i> (sic).</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, según se consignó en acta de audiencia (fs. 32).</p> <p>En razón de lo anterior, y conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, por lo cual 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 cinco minutos del día 22/02/2024 (fs. 35 al 37).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p><i>"La pretensión de la consumidora radica en que proveedor le brinde alternativas de solución al caso lo más pronto posible, y le reintegre una parte del dinero pagado por no cumplir con lo ofertado. Lo anterior en base a los artículos 4 literales c), e) y j), 13-D literal c), 24 y 43 e), 44 literal k) de la Ley de Protección al Consumidor"</i>.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 35 al 37—, 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: <i>"Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados"</i>.</p>			

R
D

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 nuestro). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC impone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: "*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda*" (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

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 servicio*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte del proveedor* 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

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 Sonia Andreina López Romero, pues en resolución de folios 35 al 37, 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 07/03/2024, según consta en folio 39. En dicha etapa, la proveedora presentó escrito a esta Sede en fecha 05/04/2024 (fs. 50 al 52). En el referido escrito contestó en sentido negativo la audiencia conferida, expuso argumentos de defensa y solicitó la caducidad del procedimiento administrativo sancionador, porque a su juicio transcurrieron más de nueve meses, contados desde la fecha de remisión de la denuncia a esta autoridad administrativa. Por otra parte, la denunciada se pronunció en relación a la resolución de inicio del presente procedimiento, solicitando la nulidad de la misma, pues a su criterio contiene vicios en los plazos según el artículo 38 inciso

segundo de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, al haber sido dictada con vencimiento de plazo que tenía la administración para concluir el procedimiento.

Posteriormente, en resolución de apertura a pruebas pronunciada por este Tribunal a las trece horas con cuatro minutos del día 16/08/2024 (fs. 55 al 57), se desarrolló ampliamente los alegatos expuestos por la denunciada, en la que se resolvió sin lugar la supuesta caducidad y nulidad del procedimiento con fundamento en el análisis plasmado en los romanos II y III de aquella resolución. 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 prestar los servicios en los términos contratados a la denunciante.

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

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

- i. Fotocopia simple de factura comercial —folio 3—, emitida en fecha 06/02/2021, por la proveedora en favor de la consumidora en concepto de *“abono a decoración y mobiliario de fiesta rosa (...) 50 sillas y mesas”*, por el valor de \$200.00 dólares.
- ii. Fotocopia de contrato —folios 4 al 6—, suscrito entre la consumidora y la proveedora en fecha 19/12/2020, por la cantidad de \$875.00 dólares, con el cual se acredita la relación contractual existente entre las intervinientes.
- iii. Impresión de fotografías del servicio prestado por la proveedora denunciada a la consumidora, el día 06/03/2021 (fs. 7 al 9, 17, 46, 47).
- iv. Impresión de conversaciones establecidas entre la consumidora y la proveedora denunciada, con las cuales se evidencia el reclamo realizado por la consumidora, en relación al servicio prestado (fs. 19, 20 y 49).
- v. Impresión de fotografías de recibo, emitido por Creaciones novias y quinceañeras, en concepto de *alquiler sillas y mesas fiesta 15 años*, por el valor de \$68.00 dólares, en fecha 06/03/2021, mediante el cual consta que la consumidora alquiló sillas y mesas adicionales a las que incluía el contrato con la proveedora denunciada. (fs. 47 y 48).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

4. En el presente caso la infracción denunciada por la consumidora, es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: "*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*"; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa:

1. Existe una relación contractual entre la denunciante y la denunciada en virtud de un contrato de prestación de servicios para decoración y mobiliario de fiesta rosa, relación que data desde el día 19/12/2020, y en el que constan las obligaciones adquiridas en virtud de su suscripción (fs. 4 al 6).

2. La señora _____ pagó el precio total de \$875.00 dólares a la proveedora Sonia Andreina López Romero, por la contratación en cuestión, monto que fue diferido hasta un día antes del evento —06/03/2021— (fs. 3 y 6).

En este punto es importante mencionar que, según el contrato suscrito por ambas partes, el servicio consistía en el alquiler de 20 mesas con mantelería, 200 sillas con forros y lazas, 2 arcos de tela, 8 vallas, alfombra y decoración de mesa principal para 20 personas, sin embargo, la consumidora menciona que tuvo que cancelar la cantidad de \$40.00 debido a que el mobiliario alquilado no lo pudieron entregar un día antes del evento, pues la proveedora se presentó tarde al lugar, por lo que según indica incurrió en gastos extras de transporte. Además, menciona la consumidora que el día del evento la decoración no era según lo conversado al momento de la contratación, pues le habían prometido ponerle flores y estas no estaban, la alfombra no estaba acorde al evento pues estaba detenida por dos piedras, según fotografía anexa a fs. -47-, y que además pagó un extra de \$131 dólares un día antes del evento para reservar 50 sillas y 12 mesas más de las solicitadas, pero que estas no fueron entregadas el día del evento.

Ahora bien, la proveedora en su defensa argumentó que la consumidora fue la que cambió lo contratado a último momento, pues el día del evento se le entregó 51 mesas de 4 personas y 6 mesas de 8 personas con mantelería, forros, lazas, 2 arcos de tela, 8 vallas con globos con helio, alfombra y decoración de mesa principal según fotografías agregadas a folios 16 y 17.

En base a lo anterior, este colegiado debe hacer un análisis de lo ofertado y lo entregado el día del evento, puesto que según folio 46 en las vallas que se encuentran con nombre de la proveedora, estas contienen adornos con flores, lo cual según afirma la consumidora, así fue ofrecido al momento de la contratación sin ser estipulado en el contrato, no obstante, en la fotografía del día del evento, se observan las vallas sin las flores, por lo que, es entendible la molestia de la consumidora y la expectativa creada al momento de la contratación.

Por lo que podemos concluir que el cumplimiento fue parcial, pues se puede acreditar la entrega

de las mesas, mantelería, sillas y demás, no así las vallas como la fotografía de la publicidad utilizada por la proveedora, es decir, que los servicios pactados no se prestaron en su totalidad, tal como fue ofrecido por la proveedora denunciada.

Respecto al pago de las mesas y sillas extras, esto no se encuentra acreditado por prueba alguna y el contrato no estipula la entrega de este mobiliario extra.

B. En virtud de lo anterior este Tribunal advierte que:

I. Al tenor del contrato agregado como prueba en este expediente, la proveedora se comprometió a brindar servicios de decoración y mobiliario de fiesta rosa a la consumidora, luego de haber realizado la contratación, los cuales debían cumplir con las características que la proveedora ofertó y por los cuales la consumidora pagó cierta cantidad de dinero a la denunciada, todo en razón del contrato celebrado (fs. 4 al 6).

2. En virtud de ello, hay indicios suficientes para acreditar el incumplimiento parcial en la prestación de los servicios objeto de reclamo, respecto a la decoración del evento ya que a la consumidora le fueron ofrecidas vallas que contenían adornos con flores, sin embargo, el día del evento estas no contenían los referidos adornos.

Asimismo, se establece por medio del contrato que consta agregado al presente expediente administrativo (fs. 4 al 6), que los intervinientes habían celebrado un acuerdo, que sólo fue cumplido de buena fe por parte de la denunciante, y en concordancia con lo dispuesto en los artículos 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.

Los anteriores hechos fueron desvirtuados medianamente por la proveedora denunciada, ya que el día del evento entregó a la consumidora 51 mesas de 4 personas y 6 mesas de 8 personas con mantelería, forros, lazas, 2 arcos de tela, 8 vallas con globos con helio, alfombra y decoración de mesa principal (fs. 16 y 17).

C. 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 la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la

existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ésta no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación como comerciante de cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas, en armonía con las disposiciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

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

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

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

a. *Tamaño de la empresa.*

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

A partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora Sonia Andreina López Romero, en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 35 al 37).

Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es

requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información tributaria solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a lo establecido en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como un *comerciante informal*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

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

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 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. 3º 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, 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 comerciante dedicada a la *prestación de servicios para decoración y mobiliario de fiestas (...)*, entre otros, se espera que cumpla con la prestación de los servicios en las condiciones y términos pactados de una forma oportuna y eficiente, atendiendo a los estándares que la naturaleza de los servicios que ofrece requieren, situación que no consta acreditada en el presente expediente, ya que no comprobó en legal forma —por la nula colaboración en la aportación de elementos probatorios evidenciada en el procedimiento—, que tenía una causa válida que justificaba

el incumplimiento en la pretensión del servicio contratado por la consumidora, o en su defecto, que el dinero reclamado por la denunciante, le haya sido devuelto.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora Sonia Andreina López Romero, por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio, las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

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 la proveedora Sonia Andreina López Romero, no cumplió con las obligaciones contractuales adquiridas. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento se acreditó que existiese una causa que le exima de su responsabilidad de prestar los servicios a que se comprometió contractualmente.

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 consumidora pagó por servicios para decoración y mobiliario de fiesta rosa, que fueron prestados de forma parcial; en ese sentido, la proveedora denunciada ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de la consumidora afectada en el presente procedimiento.

e. Finalidad inmediata o mediana 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 Sonia Andreina López Romero, 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 y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC, conforme a lo establecido en el artículo 24 de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento. Y es que, como proveedora que se dedica a la prestación de servicios de decoración y mobiliario para fiestas, se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de la actividad desarrollada; 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.

(...) 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, as la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza 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.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, la proveedora Sonia Andreina López Romero, cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la misma.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. Que la proveedora es una *persona natural* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *comerciante informal*.

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

En ese orden, en el presente caso, se debe tomar en cuenta que el grado de intencionalidad de la conducta cometida fue negligencia (ya que para el caso no se acreditó el dolo en la infracción cometida) y que la afectación total ocasionada al patrimonio de la consumidora consiste en la cantidad de \$218.75 dólares.

Por todo lo anterior, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, además de cumplir con el propósito de la finalidad perseguida por el legislador con la misma, este Tribunal considera que el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener es la cantidad de \$218.75 dólares, ya que no es posible sancionar a la proveedora por una suma menor que la cantidad a la que asciende la afectación económica ocasionada a la consumidora.

Por consiguiente, en aplicación del principio de proporcionalidad y en virtud de la capacidad económica de la denunciada, el impacto negativo en el derecho de la consumidora, el perjuicio patrimonial ocasionado a la misma, es decir \$218.75 dólares, y el grado de intencionalidad con el que procedió la infractora —parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII de la presente resolución—, este Tribunal impone a la proveedora Sonia Andreina López Romero, por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por "*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*", una multa de *un mes* de salario mínimo mensual urbano en la industria, equivalente a la cantidad de **TRESCIENTOS CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON DIECISIETE CENTAVOS DE DÓLAR (\$304.17)**.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en su denuncia que *proveedor (...) le reintegre una parte del dinero pagado por no cumplir con lo ofertado*. 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. Conforme al artículo 4 letra b) de la LPC, la titularidad del derecho a ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados le corresponde al consumidor, como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de acuerdo a la pretensión de la consumidora.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado y con base en la documentación incorporada en el expediente, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora Sonia Andreina López Romero, *devolver* a la consumidora

el monto cancelado por la cantidad de **DOSCIENTOS DIECIOCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR**. (\$218.75), en concepto de los servicios de decoración y mobiliario de fiesta rosa que fueron prestados parcialmente por la denunciada.

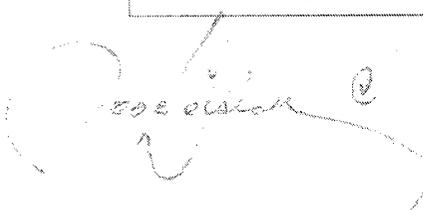
XI. DECISIÓN

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), 143 letra c), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

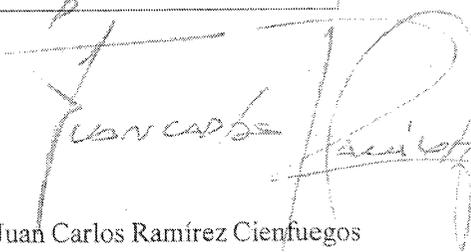
- a) *Sanciónese* a la proveedora Sonia Andreina López Romero, con la cantidad de **TRESCIENTOS CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON DIECISIETE CENTAVOS DE DÓLAR (\$304.17)**, *equivalente a un mes de salario mínimo mensual urbano en la industria* —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en 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 prestar los servicios 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 Sonia Andreina López Romero, *devolver* a la señora
la cantidad de **DOSCIENTOS DIECIOCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR (\$218.75)**, según lo expuesto en el romano X de la presente resolución.
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 a la consumidora, para los efectos 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.*

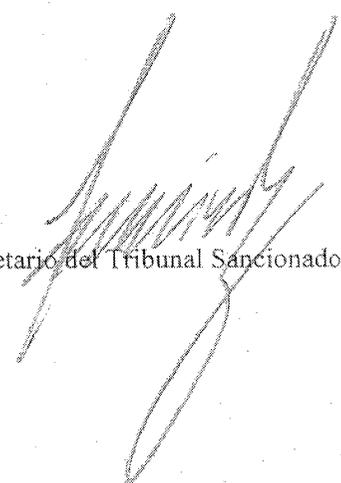

José Leoisick Castro
Presidente


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