	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha:</b> 28/01/2025 <b>Hora:</b> 08:52 <b>Lugar:</b> distrito de San Salvador	<b>Referencia:</b> <b>1464-21 Acum.</b> <b>(1479-21, 1507-21 y 306-22 )</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
<b>Denunciantes:</b>	1. 2. 3. 4.		
<b>Proveedora denunciada:</b>	NOVALASER S.A. DE C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p><b>A. Antecedentes.</b></p> <p>Los consumidores interpusieron denuncia en el Centro de Solución de Controversias (en adelante CSC) y Oficinas Regionales de la Defensoría del Consumidor, en fechas 01/07/2021 (f. 1), 10/08/2021 (f. 33), 21/07/2021 (f. 56) y 10/12/2021 (f. 79); identificados bajo las referencias 1-0100-19-21-1948, 1-0100-01-21-3395, 1-0100-19-21-2176 y 1-0500-19-21-3679, constando de 24, 23, 23 y 28 folios, en su orden, contra la proveedora NOVALASER S.A. DE C.V. en las que manifestaron, en síntesis, lo siguiente:</p> <p><b>B. Hechos denunciados.</b></p> <p>Las denuncias interpuestas por cada uno de los intervinientes contra la proveedora NOVALASER S.A. DE C.V., se detallan a continuación:</p> <p>1. La señora expuso: <i>"Consumidora manifiesta que en fecha 12 de Mayo del 2021 adquirió un paquete de servicios por un valor de \$750 dólares pagaderos a cuotas sin intereses con su tarjeta de crédito del banco CREDOMATIC, marca WALMART, con terminación cobro de 15 cuotas de \$50 dólares cada una. El paquete de Abdomen + Planos que le incluye 8 Accent Pime, 6 Mesoterapias y un servicio gratis. Al contratar el servicio le realizaron una agenda para que los recibiera, pero cada vez que iba tenían diferentes dificultades para aplicar los tratamientos, desde que no tenían producto en existencia, hasta que no había personal que lo realizara y así le han ido postergando las fechas de sus citas y solo le han podido aplicar dos tratamientos desde la vez que contrató, Consumidora solicita la reversión de lo pagado, solicita se le haga el reintegro de su dinero, pues ya no desea continuar con el servicio ya que son muy irresponsables, nunca tiene producto o carecen de personal para atender, le hacen incurrir en gastos pues ella acude a sus citas y no le atienden y debido al mal servicio brindada prefiere la devolución de su dinero."</i> (sic).</p> <p>2. La señora manifestó <i>"que en fecha 4 de junio de 2021 contrató los servicios de lipoescultura más transferencia a glúteos por los cuales pagó la cantidad de \$2600.00 dólares, en un inicio la ejecutiva de ventas le manifestó que era un trabajo garantizado, fue recibida por el doctor que la operaría de nombre quien previo a la operación le envía a realizar exámenes y los revisó. Sin embargo después de 15 días no vio resultado por lo que se acercaba</i></p>			

donde el doctor, quien le manifestó que era un proceso porque aún estaba en un estado de inflamación, con lo que no está de acuerdo; a las 3 semanas el doctor le manifestó que ya podía ir al gimnasio, y siguió todas las indicaciones dadas como toma de medicamentos y puestas de fajas que compró con ellos mismos en los cuales gastó \$400.00 dólares más. Ha hablado con la vendedora y enviado mensajes de texto y también ha hablado personalmente con la gerente de sucursal pero no le han dado alternativa de solución; hasta después de un mes y medio le manifestaron que había una nutricionista a su disposición para que se acercara con ella con lo que no está de acuerdo porque la nutricionista debieron asignarla antes de operarla" (sic).

3. La señora indicó que: "denuncia los malos tratos y pésimo servicio por parte de los empleados de Novalaser, por lo que no desea continuar utilizando dichos paquetes los cuales fueron adquiridos en fecha noviembre de 2020, marzo de 2021, posterior a ello le agendaban las citas pero al momento de realizar la sesiones siempre existía un incumplimiento de hora citada para brindar el servicio. Por lo cual siguió solicitando las citas pero siempre recibía malos tratos por parte del personal y al final le suspendieron el servicio por un fallo de la máquina de depilación la cual nunca se dignaron en programar o reagendar su cita. En vista de lo antes relacionado consumidora solicita la devolución del monto pagado por un servicio de mala calidad." (sic).

4. La señora indicó: "que en fecha 19 de Octubre del 2021 compró un paquete de servicios por \$500.00 dólares, el cual le incluye los servicios de 8 Accent Prime y 4 Mesoterapias. Al recibir la primera sesión en fecha 29 de Octubre presente año de Mesoterapia, presentó efectos secundarios con el producto, los cuales le ocasionaron daños a su piel, por lo que el día 22 de Noviembre de 2021 formalizó su reclamo y solicitó el reintegro de su dinero, del cual a la fecha no le han dado respuesta" (sic).

### **C. Infracción atribuida.**

Según lo expuesto, los hechos narrados pueden ser constitutivos de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC que estipula: "Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados", tal como se delimitó en el auto de inicio del presente procedimiento.

Se siguió el procedimiento respectivo en el CSC para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que las consumidoras y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, por incomparecencia reiterada de la proveedora a las audiencias de conciliación (fs. 23, 54, 77 y 105), por lo que concurre el supuesto establecido en el artículo 112 de la LPC; razón por la cual, se certificaron los expedientes desde el CSC y las respectivas Oficinas Regionales de la Defensoría del Consumidor a este Tribunal Sancionador y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio acumulado mediante resolución de las ocho horas con cincuenta y dos minutos del día 24/04/2024 (fs. 109-111).



**D. Escritos.**

El día 19/09/2024 se recibió en esta sede, escrito firmado por el licenciado quien interviene en calidad de apoderado administrativo de la consumidora denunciante (fs. 153-161). En dicho escrito, el apoderado de la consumidora manifiesta estar de acuerdo con la devolución de los USD\$750.00.

Sin embargo, a la fecha de emisión de la presente resolución este Tribunal no tiene constancia, que las partes hayan alcanzado algún acuerdo extra procedimental; y, considerando además que la etapa de medios alternos de solución de controversias ya fue agotada en el CSC, es pertinente darle continuidad al procedimiento administrativo sancionatorio.

**III. PRETENSIÓN PARTICULAR**

Las pretensiones de cada una de las consumidoras denunciantes se exponen a continuación:

1. La señora solicitó: *"(...) la reversión del monto de \$750.00 dólares por un servicio que no le ha sido prestado de acuerdo a lo ofrecido (...)" (sic).*
2. La señora solicitó: *"que le reintegre lo pagado por la cantidad de \$2600.00 dólares, por considerarlo un incumplimiento de contrato. (...)" (sic).*
3. La señora solicitó: *"la reversión del monto cancelado (...)" (sic).*
4. La señora solicitó: *"el reintegro de lo pagado \$500.00 lo más pronto posible, ya que no desea continuar con los servicios contratados por los daños causados(...)" (sic).*

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

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 109 al 111—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción 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 (...)"*, relacionado con el derecho de todo consumidor consignado en el artículo 4 letra e) de la misma ley que establece: *"Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente"*, y en relación al artículo 24 de la misma ley, el cual estipula: *"Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes"*.

Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), 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 dispone 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 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 el consumidor, 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 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 denunciada, pues en resolución de fs. 109-111 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 02/05/2024 (fs. 114).

El día 17/05/2024 se recibió en esta sede, escrito firmado por los licenciados

y en calidad de apoderados generales judiciales con cláusula especial de la sociedad NOVALASER, S.A. DE C.V. (fs. 118-146). En el mismo, como mecanismo de defensa, planteó la nulidad procedimiento en razón de que a su criterio, ha operado la prescripción de la acción administrativo sancionatoria, debido a que este Tribunal no resolvió en el plazo conforme a lo establecido en la legislación vigente, adicionalmente planteó que el procedimiento se encuentra caducado conforme a lo establecido en el art. 89 de la Ley de Procedimientos Administrativos, -en adelante LPA-, finalmente no adjuntó documentación tributaria requerida por lo que se tuvo por incumplido dicho requerimiento.

En el referido escrito los apoderados de la proveedora mencionan que: *a.* operó la prescripción de la acción administrativo sancionatoria, debido a que este Tribunal no resolvió en el plazo de nueve meses conforme a lo establecido en la legislación vigente; *b.* que el plazo transcurrido desde que se realizó la certificación del expediente desde el Centro de Solución de Controversias, la recepción del mismo en el Tribunal Sancionador, hasta el auto de inicio del procedimiento, supera el plazo máximo de nueve meses



regulado por la LPA para la tramitación de los procedimientos. En razón de lo anterior, alega que, a su criterio, el presente caso se encuentra caducado.

Posteriormente mediante auto de apertura a pruebas de fs. 134-137 se declaró sin lugar las excepciones de prescripción y caducidad alegadas y se le concedió a la proveedora el plazo de ocho 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 24/07/2024 (fs. 142).

En tal sentido, el día 12/08/2024 se recibió en esta sede, escrito firmado por los licenciados \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ en calidad de apoderados generales judiciales con cláusula especial de la sociedad NOVALASER, S.A. DE C.V. (fs. 143-146). En dicho escrito, como mecanismo de defensa, manifiestan su intención de llegar a un acuerdo conciliatorio con las consumidoras denunciantes \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_

mediante la entrega del monto total cancelado por las mismas.

Por lo anterior, se corrió traslado a las consumidoras, proporcionándoles los contactos de la proveedora, sin embargo, a la fecha de emisión de la presente resolución este Tribunal no tiene constancia, que las partes hayan alcanzado algún acuerdo extra procedimental, considerando además que la etapa de medios alternos de solución de controversias ya fue agotada en el CSC y que no consta en el expediente un pronunciamiento de las denunciantes que implique renunciar a continuar con el presente procedimiento administrativo sancionador, es pertinente darle continuidad al mismo, emitiendo la respectiva resolución final.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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”*. (Los resaltados son nuestros).

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 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 nuestros).

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, por *no (...) prestar los servicios en los términos contratados*.

**B.** Aunado a lo anterior, es menester señalar que los expedientes fueron certificados 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 las denuncias.

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 sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

Fotocopia de facturas por servicio según detalle siguiente:

Nº	Consumidora	Monto	Fecha de emisión	Folio del expediente
		\$750.00	12/05/2021	3
		\$2,600.00	04/06/2021	36
		\$49.99	ilegible	59
		\$45.00	ilegible	60
		\$2,490.00	19/10/2021	83

Con dicha documentación se acredita la relación de consumo entre las denunciantes y la proveedora denunciada NOVALASER S.A. DE C.V., así como los servicios adquiridos por las consumidoras denunciantes, con sus respectivos pagos.

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

A. En el caso particular, la infracción denunciada por las consumidoras, 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 (...)"*; así para la configuración del incumplimiento del contrato como conducta constitutiva de infracción se exige, entre sus elementos del tipo, que el bien o servicio no haya sido entregado en los términos contratados, en otras palabras habrá incumplimiento de contrato cuando las obligaciones no se presente en el tiempo y forma convenidos.

Las consumidoras, en esencia, adujeron en sus denuncias que la proveedora no les prestó los servicios en los términos contratados, ya sea por incumplimiento en brindar los servicios –tratamientos estéticos–, conforme a la programación de agenda que para tal efecto se lleva a nombre de cada una de las clientes, por fallas en el equipo o escaso personal, entre otras causas. También alegaron, la prestación de servicios de mala calidad, insatisfactorios conforme a las expectativas brindadas por la proveedora; es decir, que no cumplían con lo ofrecido como contraprestación de los pagos recibidos por la proveedora a cambio de tales servicios, tal como se acreditó según documentación agregada a fs. 3, 36, 59, 60 y 83.

Por su parte la proveedora, en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, no presentó prueba alguna a su favor; por el contrario, como se relacionó anteriormente, los expedientes fueron certificados 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 las denuncias.*

B. En virtud de lo anterior este Tribunal concluye:

1. Que, al tenor de las facturas agregadas como prueba en este expediente ( fs. 3, 36, 59, 60 y 83), la proveedora se comprometió a brindar servicios consistentes en tratamientos estéticos, los cuales debían cumplir con las características que la proveedora ofertó y por los cuales las consumidoras entregaron determinadas cantidades de dinero a la denunciada.

2. Que no consta en el presente expediente administrativo un documento que acredite que la proveedora denunciada haya brindado los servicios conforme a lo acordado, pues, los apoderados de la denunciada, en su intervención, únicamente se limitaron a argumentar la presunta prescripción y caducidad del presente procedimiento, pero no acreditaron por ningún medio que se hayan brindado los servicios contratados en tiempo y en forma.

3. Finalmente, se tiene por establecido también que, a la fecha de recepción del escrito de fs. 143-145, es decir al 12/08/2024, la proveedora no había realizado la efectiva prestación de los servicios, ni había devuelto el precio que recibió por ello, y aunque los apoderados de la proveedora manifestaron su voluntad de devolver lo pagado por las denunciantes en un intento de conciliación, no adjuntaron ninguna prueba que sustentara la ejecución de la propuesta, como pudo ser un recibo de entrega conforme y la respectiva renuncia de cada consumidora al presente procedimiento.

C. Por consiguiente, dado que el presente procedimiento se inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, los hechos expresamente manifestados por las consumidoras en sus denuncias *se presumen ciertos*; por tanto, le correspondía a la proveedora denunciada comprobar que efectivamente prestó los servicios en los términos contratados por las consumidoras, o en su defecto, comprobar que dichos servicios no fueron prestados a las mismas en los términos contratados, por causas ajenas a su voluntad y que la eximieran de responsabilidad frente a los hechos denunciados. No obstante, la proveedora no presentó ningún tipo de prueba que reuniera dichas características, a pesar de que se le brindó la oportunidad de aportar los elementos de prueba que justificaran que tenía una causa válida que la eximía de la obligación contractual adquirida, y desvirtuar así la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, dada la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC y la insuficiente actividad probatoria de la proveedora NOVALASER S.A. DE C.V.; este Tribunal considera que existe responsabilidad de la proveedora 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 (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

D. Ahora bien, el principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, 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 que 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 Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, 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 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.

Por lo anterior, se determina que la conducta de la proveedora, comprobada en el presente procedimiento, se adecúa al ilícito administrativo establecido en el artículo 43 letra e) de la LPC. Por consiguiente, es procedente sancionar a la denunciada por **“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”**.

### VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápite precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por parte de la proveedora NOVALASER S.A. DE C.V.; y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 de la LPC, por cada una de las denuncias interpuestas, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

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

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

#### **a. Tamaño de la empresa.**

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

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora NOVALASER S.A. DE C.V. 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 mediante la resolución de inicio, romano VI letra d).

No obstante, este Tribunal siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*; por tanto, debe considerarse que la proveedora NOVALASER S.A. DE C.V., con NIT se encuentra incorporada en el listado de *medianos contribuyentes* que emite la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda. En consecuencia, este Tribunal, para los efectos de la cuantificación de la multa, considerará a la denunciada como *una mediana empresa*, por lo que guardará 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. 2° 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 o prestar los servicios en los términos contratados”* la denunciada estaba obligada a cumplir con lo establecido en el referido artículo. 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 dado cumplimiento a su obligación contractual, o en todo caso demostrar fehacientemente la causa que la exime del cumplimiento de la misma.

**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 infracción de la proveedora NOVALASER S.A. DE C.V., es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora 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 la exima de su responsabilidad de prestar los servicios a que se comprometió contractualmente con cada consumidora.

**d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.**

En este caso, la conducta infractora de la proveedora, ocasionó un perjuicio económico a las consumidoras, en razón de que no prestó los servicios contratados que a la fecha en que interpusieron sus denuncias ascendían a:

Fotocopia de facturas según detalle siguiente:

N°	Consumidora	Monto	Fecha de emisión	Folio del expediente
		\$750.00	12/05/2021	3
		\$2,600.00	04/06/2021	36
		\$49.99	ilegible	59
		\$45.00	ilegible	60
		\$2,490.00	19/10/2021	83

Cantidades que ascendían a la suma total \$5,934.99 dólares. Además, lo anterior supuso no sólo la disminución en el patrimonio de las consumidoras que pudieron utilizar para otros propósitos dicha suma de dinero, sino también perdieron la posibilidad de eventuales beneficios económicos derivados de la referida suma.

Por otra parte, la infractora adquirió las ventajas del dinero retenido, en perjuicio de las consumidoras pues los servicios no fueron prestados en los términos pactados y tampoco se acreditó que el dinero haya sido restituido.

*e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.*

Mediante la imposición de las multas respectivas, este Tribunal pretende causar un efecto disuasivo<sup>1</sup> en la infractora NOVALASER S.A. DE C.V., quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de las multas procedentes, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosa que asumir las sanciones correspondientes, como consecuencia de las mismas.

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

A. Tal como se expuso en el apartado VII de esta resolución, la proveedora NOVALASER S.A. DE C.V., cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados; y 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.

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 perjuicio económico que la infractora ocasionó a cada una de las consumidoras por la conducta cometida, con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer los montos mínimos base que las multas a imponer podrían llegar a tener.

Por consiguiente y en atención a los criterios para la determinación de la multa –ampliamente desarrollados en el apartado anterior–, este Tribunal impone a NOVALASER S.A. DE C.V. una multa de 18 salarios mínimos urbanos en la industria (9% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de cada infracción) equivalentes a la cantidad de **SEIS MIL QUINIENTOS SETENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,570.00)** en concepto de multa,

<sup>1</sup>“(…) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.



por cada una de las infracciones cometidas –es decir, cuatro, según igual número de consumidoras denunciante–. Por lo que el monto total de la multa a imponer por las cuatro infracciones asciende a la cantidad de **VEINTISEIS MIL DOSCIENTOS OCHENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$26,280.00)**, 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**

Las pretensiones de cada uno de los consumidores denunciante se exponen a continuación:

1. La señora solicitó: “(...) *la reversión del monto de \$750.00 dólares por un servicio que no le ha sido prestado de acuerdo a lo ofrecido (...)*”. Monto que asciende a \$750.00 según factura de fs. 3.
2. La señora solicitó: “*al proveedor que le reintegre lo pagado por la cantidad de \$2600.00 dólares, por considerarlo un incumplimiento de contrato (...)*”. Monto que asciende a \$2,600.00 según factura de fs. 36.
3. La señora solicitó: “*Consumidora solicita la reversión del monto cancelado (...)*”. Monto que asciende a \$94.99 según facturas de fs. 59-60.
4. La señora solicitó: “*el reintegro de lo pagado \$500.00 lo más pronto posible, ya que no desea continuar con los servicios contratados por los daños causados (...)*”. Monto que asciende a \$2,490.00 según factura de fs. 83. Es pertinente aclarar que, en este caso, la consumidora suscribió un servicio de tasa cero, según consta a fs. 84, por lo cual, al momento de interposición de la denuncia, solamente se habían cobrado algunas cuotas.

**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, 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, 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 letras b), e) e i) de la LPC la titularidad de los derechos a ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados, a adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente, y a reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, les corresponde a los consumidores como derechos irrenunciables de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de los consumidores.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente:

1. Ordenar a la proveedora NOVALASER S.A. DE C.V., realizar la devolución de lo pagado por la consumidora, señora por la cantidad de \$750.00.
2. Ordenar a la proveedora NOVALASER S.A. DE C.V., realizar la devolución de lo pagado por la consumidora, señora , por la cantidad total de \$2,600.00.
3. Ordenar a la proveedora NOVALASER S.A. DE C.V., realizar la devolución de lo pagado por la señora por la cantidad total de \$94.99.
4. Ordenar a la proveedora NOVALASER S.A. DE C.V., realizar la devolución de lo pagado por la consumidora, señora por la cantidad total de \$2,600.00 o la cantidad adeudada por la proveedora a la fecha.

#### **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; 24, 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 144 y siguientes de la LPC; 218 y 314 ordinal 1° del CPCM; y 17 número 5, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**



a) Téngase por recibido el escrito presentado por el licenciado quien  
interviene en calidad de apoderado administrativo de la consumidora denunciante  
(fs. 153-161).

b) Sanciónese a la proveedora NOVALASER S.A. DE C.V. con NIT 0614-261212-102-9), con la cantidad de **SEIS MIL QUINIENTOS SETENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,570.00)**, equivalentes a 18 meses de salario mínimo urbano en la industria —D.E. N° 10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N° 129, tomo 432 del 07/07/2021— en concepto de multa, por cada una de las infracciones cometidas —es decir, cuatro, según igual número de consumidoras denunciante—, de acuerdo a los elementos desarrollados ampliamente en el romano VIII y IX de la presente resolución. Por lo que el monto total de la multa a imponer por las cuatro infracciones asciende a la cantidad de **VEINTISEIS MIL DOSCIENTOS OCHENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$26,280.00)**, equivalentes a 72 meses de salario mínimo urbano en la industria —D.E. N° 10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N° 129, tomo 432 del 07/07/2021— 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 a los consumidores señoras

y

conforme al análisis expuesto en la presente resolución y  
con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

c) Ordénese a la proveedora NOVALASER S.A. DE C.V. devolver a las consumidoras lo pagado según detalle siguiente: a) a la consumidora la  
cantidad de \$750.00; b) a la consumidora la  
cantidad de \$2,600.00; c) a la consumidora la cantidad de  
\$94.99; y, d) a la consumidora la cantidad de  
\$2,600.00 o la cantidad adeudada por la proveedora a la fecha.

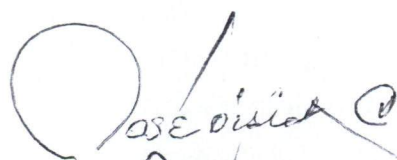
d) Ordénese a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a las señoras

y

para las acciones legales que estimen convenientes.

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. Las multas impuestas deberán hacerse efectivas 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 su ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

- e) *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.
- f) *Ordénese a la Secretaría de este Tribunal*, realizar las notificaciones en los medios electrónicos, o en su defecto en los medios físicos que se encuentren señalados en el expediente administrativo.



José Loisick Castro  
Presidente



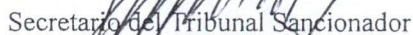
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



LS/VR/ym

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador