	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 24/01/2025 Hora: 12:15 p. m. Lugar: Distrito de San Salvador .	Referencia: 11-2023
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	INTERLOGISTICS CUSTOMS, S.A. DE C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>En fecha 30/08/2022, la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1), en la cual manifestó que <i>“contrató un servicio de transporte de puerta a puerta para el menaje de casa de Estados Unidos a El Salvador, el cual tendría un costo de \$7,500.00, de los cuales el 50% debía pagarse por adelantado y el resto al momento que se realizará la entrega; el día 15/05/2021 la consumidora realizó el pago de \$3,750.00 a cuenta a nombre del proveedor, quien pactó realizar el servicio a finales del mes de mayo, sin embargo no se dio una fecha exacta para realizar el menaje y el proveedor terminó aplazándolo para el mes de junio. Al llegar el mes de junio el proveedor tampoco realizó el servicio”</i>.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que la consumidora y la denunciada 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. 23 y 26), sin que la proveedora presentara causa justificada de su incomparecencia.</p> <p>En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inciso 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por la consumidora 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 quince horas con cincuenta minutos del día 04/07/2024 (fs. 29 y 30).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
La consumidora solicitó: <i>“la devolución de los \$3,750.00 dólares pagados en concepto del 50% del servicio pactado, el cual nunca le brindó”</i> .			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
Tal como consta en resolución de inicio —folios 29 y 30— a la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, que literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: <i>“Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre (...)”</i> ,			

en relación al artículo 4 letra b) de la LPC, el cual establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: “b) *Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados*”.

La conducta típica de la infracción, es precisamente incumplir la obligación de *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*, lo que significaría una afectación económica al consumidor, que erogó una cantidad de dinero por un determinado bien o servicio, pero que por alguna razón la contratación ya no se finalizó.

La configuración de la referida infracción supone, por consiguiente, en primer lugar, que un consumidor ha entregado al proveedor, una cantidad de dinero a cuenta del precio total de un bien o servicio —ya sea en concepto de prima, anticipo o reserva—, en segundo lugar, que la contratación no se haya concretizado —al respecto, la ley no presupone una causa específica por la que no se haya formalizado la contratación pretendida—; y, en tercer lugar, la negativa de la parte proveedora de devolver al consumidor la cantidad de dinero que éste último ya había pagado a cuenta del precio. Dicha negativa puede darse: a) De forma expresa, por ejemplo, manifestando el proveedor que no existe cantidad de dinero que devolver, que la cantidad a devolver es distinta a la correspondiente según la ley y los términos de la contratación, entre otros; o, b) De forma tácita o por omisión, por ejemplo, cuando el proveedor esquivo o simplemente no responda a la petición de devolución del consumidor.

El incumplimiento de la referida obligación por parte de los proveedores conlleva a la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra d) de la LPC ya citado, y su consecuencia jurídica sería la establecida en el artículo 46 de la misma ley, siendo la multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la 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 INTERLOGISTICS CUSTOMS, S,A, DE C.V., pues en resolución de inicio (fs. 29 y 30), se le concedió el plazo de 10 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 08/08/2024 según consta en folio 32.

Posteriormente se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento (f. 34), el cual fue notificada a la denunciada el día 20/11/2024 (f. 35); mediante dicha resolución se le concedió el plazo de ocho días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma, para que aportara o propusiera pruebas; no aportando en dicho plazo ninguna documentación, referente al presente procedimiento sancionatorio.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la proveedora denunciada sobre la base de la prueba que consta en el expediente de mérito, por no haberse pronunciado la referida, pese habersele otorgado la oportunidad procedimental para ejercer su defensa.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio —certeza objetiva—; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”* (resaltados son propios).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA, dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”* (resaltados son propios).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra d) de la LPC.

B. En el presente caso, 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 por la consumidora 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 sancionatorio, se incorporó prueba documental únicamente por parte de la consumidora consistente en:

1. Fotocopia de carta de oferta por el servicio de transporte de puerta a puerta, de fecha 29/04/2021, emitida por la proveedora, por medio de la cual se establecen las características del servicio, tales como: el precio, porcentaje de anticipo, costos adicionales, tiempo de entrega, entre otros (f. 5).
2. Fotocopia de comprobante de depósito a cuenta corriente, a nombre de la proveedora denunciada, en fecha 15/05/2021, por el valor de \$3,750.00 dólares, mediante el cual se comprueba el pago del anticipo realizado por la consumidora (f. 6).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por la consumidora, es la descrita en el artículo 43 letra d) de la LPC, que prescribe como grave la conducta de la proveedora, por supuestamente incumplir la obligación de *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*, que encuentra su fundamento en el artículo 4 letra b) de la citada

ley, que establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: “*Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados*”; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que la señora _____, contrató un servicio de transporte de puerta a puerta para el menaje de casa desde Estados Unidos hacia El Salvador, por el cual pagó en concepto de anticipo la cantidad de \$3,750.00 dólares en fecha 15/05/2021, dicho servicio sería proporcionado por la proveedora INTERLOGISTICS CUSTOMS, S.A. DE C.V. Lo anterior se ha acreditado mediante fotocopia simple de carta de oferta y de comprobante de depósito a cuenta corriente, a favor de la proveedora denunciada, que se encuentran anexados al presente expediente como medios de prueba incorporados por la consumidora al momento de interponer su denuncia (fs. 5-6).

Asimismo, la consumidora expuso que, debido al incumplimiento reiterado por parte de la proveedora, en cuanto al tiempo de entrega del servicio de transporte contratado, decidió solicitar a la denunciada la cancelación del servicio y la devolución del anticipo (fs. 7 y 8) —por la cantidad de \$3,750.00 dólares—, de lo cual no consta que se haya realizado dicha devolución durante la tramitación del presente procedimiento administrativo sancionador.

En suma, se ha verificado la concurrencia de los tres elementos que presuponen la comisión de la infracción, en primer lugar, la entrega de una cantidad de dinero a cuenta del precio total del bien o servicio —que en el presente caso, se trata de la cantidad de \$3,750.00 dólares en concepto de anticipo por un servicio de transporte de puerta a puerta desde Estados Unidos hacia El Salvador—, en segundo lugar, que la contratación no se dio, pues la consumidora solicitó la devolución del anticipo en virtud del incumplimiento reiterado por la proveedora en el tiempo de entrega del servicio —indistintamente de las razones por las que no se culminó la transacción—, y como tercer y último elemento, que la proveedora no haya realizado la devolución de la cantidad entregada como anticipo, en este caso de manera tácita, pues simplemente omitió atender la solicitud de devolución realizada por la consumidora.

Aunado a lo anterior, el presente procedimiento se inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, es decir que los hechos expresamente manifestados por la consumidora en su denuncia *se presumen ciertos*; por tanto, le correspondía a la proveedora denunciada comprobar que efectivamente devolvió a la consumidora la cantidad de dinero que le pagó a cuenta del precio de un servicio cuya prestación no se perfeccionó, o en su defecto, comprobar que dicha devolución no se efectuó a la consumidora, por causas ajenas a la voluntad de la denunciada y que le eximiera de responsabilidad frente a los hechos denunciados. No obstante, la proveedora INTERLOGISTICS CUSTOMS, S.A. DE C.V., no presentó ningún tipo de prueba que reuniera dichas características, a pesar de que se le brindó la oportunidad procedimental de ejercer su derecho de defensa al aportar los

elementos de prueba que justificaran si tenía una causa válida que le eximiera de la obligación de devolución o que dicha devolución sí se había realizado, y desvirtuar así la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC, que operaba en su contra.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, dada la valoración de la prueba antes citada, la presunción legal y la nula intervención de la proveedora INTERLOGISTICS CUSTOMS, 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 d) de la LPC, por: *“No devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre”*, resultando procedente sancionar a INTERLOGISTICS CUSTOMS, S.A. DE C.V. conforme el artículo 46 de la misma ley.

B. Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al principio de culpabilidad reconocido en 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 Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y un 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.

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, faltando a su obligación como comerciante de devolver los montos recibidos en concepto de primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio ante la imposibilidad de perfeccionar la contratación, en contravención 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 d) 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 Tribunal Sancionador 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 la infractora, 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 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 dicha información con anterioridad en resolución de inicio a folios 29 y 30. Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora 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 (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a 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*, y las reglas de la sana crítica se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de cuantificación de la multa en el presente procedimiento, se considerará a la proveedora INTERLOGISTICS CUSTOMS, S.A. DE C.V., como *microempresa*, 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 sancionable 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 dedicarse a la comercialización de servicios de transporte, es conocedora que todas las relaciones comerciales con clientes y sus proveedores se documentan a través de contratos, los cuales debe ejecutar de buena fe y que por tanto, es evidente el carácter de obligatoriedad de lo pactado entre los contratantes, así como de cumplir con las expectativas generadas para servicios de esa

naturaleza que son solicitados por los consumidores, situación que no consta acreditada en el presente expediente, pues no se especifica en ningún documento que el servicio comprado haya sido prestado, ni que la respectiva devolución de lo cancelado como anticipo, se haya efectuado.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora INTERLOGISTICS CUSTOMS, S.A. DE C.V., 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.

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 comisión de la infracción por parte de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que no cumplió con la obligación legal con la consumidora, respecto de realizar la devolución del dinero entregado en concepto de anticipo por la contratación de un servicio de transporte de puerta a puerta desde Estados Unidos hacia El Salvador, que nunca fue prestado.

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 *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre* —artículo 43 letra d) de la LPC— dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos de la consumidora, puesto que, en principio, al retener injustificadamente la cantidad de \$3,750.00 dólares, frente a la falta de conformidad material en la consumidora, ésta se vio afectada en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto de anticipo por el servicio de transporte de puerta a puerta desde Estados Unidos hacia El Salvador, hecho que no sucedió y tampoco se hizo efectiva la respectiva devolución del anticipo que recibió, en los términos legales correspondientes.

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 proveedora —quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra d) de la LPC—, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores, ya que por su experticia en servicios de transporte de puerta a puerta, debe considerar todos los factores que pueden llegar a afectar la óptima comercialización de los mismos, 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 criterios para la determinación de la multa, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la

infractora INTERLOGISTICS CUSTOMS, S.A. DE C.V., pues se ha determinado que no devolvió la cantidad de dinero que la consumidora le entregó en concepto de anticipo para la contratación de servicios de transporte de puerta a puerta desde Estados Unidos hacia El Salvador.

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 a la consumidora por la conducta cometida, siendo esta la cantidad de \$3,750.00 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, 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 a la consumidora.

Ahora bien, una vez establecido el monto mínimo base, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora no ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por no haber presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora, y a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota una falta de diligencia y cooperación de los agentes infractores dentro del procedimiento administrativo sancionador.

Por consiguiente y en virtud del impacto en el derecho de la consumidora, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la consumidora (\$3,750.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora —*negligencia*—, que la misma es una *persona jurídica* que ha sido considerada —por presunción— con la capacidad económica de una *microempresa*, así como por no haberse constatado una conducta procedimental que denota diligencia y colaboración de la infractora dentro del procedimiento, por no proporcionar la información solicitada, este Tribunal impone a la proveedora INTERLOGISTICS CUSTOMS, S.A. DE C.V., por la comisión de la infracción prevista en el artículo 43 letra d) de la LPC, por “*incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*”, en relación con el artículo 4 letra b) de la misma ley, una multa de **TRES MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO DÓLARES CON VEINTIÚN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,954.21)**, equivalentes a *trece meses* de salario mínimo mensual urbano en la industria en concepto de multa por la comisión de la infracción antes descrita.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el 6.5% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción —doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria—, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos denunciados según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en su denuncia “(...) la devolución de los \$3,750.00 dólares pagados en concepto del 50% del servicio pactado (...)”, 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 b) de la LPC la titularidad del derecho a “*ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados*”, le corresponde a la 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 de la consumidora, la cual consiste en la devolución de lo pagado como anticipo.

Por consiguiente, en virtud de lo expuesto en el presente apartado y sobre la base del análisis desarrollado en los apartados precedentes de esta misma resolución así como de la prueba incorporada en el presente expediente, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora INTERLOGISTICS CUSTOMS, S.A. DE C.V., *devolver* a la denunciante

la suma de **TRES MIL SETECIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,750.00)**, que pagó en concepto de anticipo por un servicio de transporte de puerta a puerta desde Estados Unidos hacia El Salvador, el cual no fue prestado.


XI. DECISIÓN


Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra b), 43 letra d), 46, 83 letras b) y c), 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 INTERLOGISTICS CUSTOMS, S.A. DE C.V., con la cantidad de **TRES MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO DÓLARES CON VEINTIÚN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,954.21)**, equivalentes a *trece 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 d) de la LPC, por no devolver las cantidades de dinero entregadas a cuenta del precio, respecto de los hechos denunciados por la señora _____ 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 INTERLOGISTICS CUSTOMS, S.A. DE C.V., **devolver** a la señora _____ la cantidad de **TRES MIL SETECIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,750.00)**, en concepto de reintegro de lo pagado como anticipo, con fundamento en las disposiciones legales precitadas y el análisis expuesto en el romano X de la presente resolución.

La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

- c) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal certificación de la presente resolución a la consumidora _____ para las acciones 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) *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 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/MP


Secretario del Tribunal Sancionador

