	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 29/11/2024. Hora: 09:46 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 841-2021.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES.			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	KARLA TATIANA HUEZO CODOVA / TECHNIFRIO SYSTEM – AIRE ACONDICIONADO AUTOMOTRIZ, según factura, NIT:		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. En fecha 12/04/2021, el señor _____ interpuso su denuncia (fs. 1), en la cual, manifestó que, "(...) llevo su vehículo al taller de aire acondicionado el 17-03-2021, debido a que fallaba el aire acondicionado, cuando estaba detenido el vehículo dejaba de helar, hasta que lo recorria, le cobraron por la reparación \$150.00, le funciono máximo tres días. Posterior tuvo el mismo problema, reclamo al proveedor el 08-04-2021, le abrieron el capo del vehículo le dicen que no se puede hacer nada porque no es parte de las piezas que le cambiaron, que si quería la reparación debía pagar \$250.00 adicionales porque era el compresor, siendo esta una de las partes que repararon" (SIC).</p>			
<p>Este Tribunal calificó los hechos descritos en la denuncia como posiblemente constitutivos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –LPC–: "Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) "No (...) prestar los servicios en los términos contratados", vinculado al derecho al derecho básico de los consumidores y consumidoras, establecido en el artículo 4 letra e) de la LPC: "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 servicios (...) en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente", por sugerir los hechos vertidos en la denuncia, que el servicio adquirido se entregó en <i>calidad diversa</i> a la que fue ofrecida y acordada con el proveedor. Así, de comprobarse la efectiva comisión de la infracción atribuida, conllevaría la imposición de la sanción determinada en el artículo 46 de la LPC, consistente en multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.</p>			
<p>B. El día 15/04/2021 dio inicio la fase de medios alternos de solución de conflictos con el desarrollo del avenimiento entre las partes, mediante la comunicación por correo electrónico de la denuncia en su contra presentada por el consumidor, en la que se le concedió inicialmente el plazo de 3 días hábiles contados desde la recepción de la notificación para que pudiera ofrecer alternativas de solución (fs. 5-16). Y posteriormente, en fecha 13/05/2021, el consumidor ratificó su denuncia para solicitar la programación de audiencias conciliatorias (fs. 17).</p>			
<p>Sin embargo, se dejó constancia de la incomparecencia reiterada e injustificada de la proveedora a las dos audiencias conciliatorias a las que fue debidamente convocada según reglamenta la LPC, en las actas correspondientes (fs. 22 y 28).</p>			

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —CSC—, remitió el expediente según lo señalado en el artículo 112 inciso 2° de la LPC; es decir, bajo la presunción de veracidad de los hechos vertidos en la denuncia por el consumidor, dándose por recibido en esta sede en fecha 29/06/2021 (fs. 30).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó que la proveedora, *"(...) le repare el vehículo y lo deje funcionando correctamente, de no ser posible o la devolución de lo pagado. Artículos 4 literal e), i), 43 literal e) Ley de Protección al Consumidor. Artículo 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos" (SIC).*

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 31-32), a la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: *"No (...) prestar los servicios en los términos contratados"*; en relación al artículo 24 de la LPC: *"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"*.

Así, 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), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *"no (...) prestar los servicios en los términos contratados"*.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *la existencia de una relación contractual*; en segundo lugar, *las condiciones en que se ofreció el servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en tercer lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* al no prestar los servicios en 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 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 KARLA TATIANA HUEZO CODOVA, pues en la resolución de inicio de este procedimiento (fs. 31-32), se le confirió el plazo de diez hábiles contados a partir del siguiente al de su correspondiente notificación. En ese sentido, la referida resolución le fue comunicada mediante notificación directa el día 08/04/2024 (fs. 34).

Más adelante, mediante la resolución de las nueve horas con cuarenta minutos del día 12/07/2024, se ordenó abrir a pruebas el presente procedimiento (fs. 35), de lo cual se informó a la proveedora indiciada mediante el correo electrónico que se empleó para actos de comunicación, en la fase de medios alternos de solución de controversias, en fecha 22/08/2024 (fs. 38).

Así, por medio de los actos de comunicación citados, se garantizó a la proveedora incoada el ejercicio de sus derechos de audiencia y de defensa, confiriéndole la oportunidad procedimental de intervención en el presente procedimiento sancionatorio para el ejercicio de sus derechos de audiencia y defensa, pudiendo manifestar su oposición por escrito, expresar sus argumentos de defensa, formular alegaciones, o bien, presentar o proponer la práctica de los medios probatorios que estimara conveniente, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–.

No obstante lo anterior, la proveedora KARLA TATIANA HUEZO CODOVA, no compareció en el procedimiento, pese a que se le brindó la oportunidad procedimental de hacerlo. Consecuentemente, habiendo concluido el plazo para la intervención de la proveedora en este procedimiento sancionatorio sin que se haya manifestado a ejercer su derecho de defensa, pese a la oportunidad que se le ha brindado, este Tribunal debe proceder a pronunciar la resolución final del mismo, sin la participación de la denunciada.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS.

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inciso 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 art. 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, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

B. Aunado a lo anterior, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso 2º de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

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

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

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

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

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, de la cual este Tribunal valorará únicamente la pertinente, conforme el orden y detalle siguiente:

Impresión de fotografía de comprobante de factura de consumidor final con correlativo número emitido en fecha 17/03/2021, a nombre del señor _____ que respalda el pago de la suma total de \$150.00 dólares -IVA incluido- en concepto de: *"CAMBIO DE CELENOIDE. CAMBIO DE CONDENSADOR. MANO DE OBRA. CARGA DE GAS. 1 MES DE GARANTÍA"*. A través del referido documento fiscal queda acreditada en este procedimiento la existencia de una relación contractual entre la proveedora KARLA TATIANA HUEZO CODOVA y el consumidor _____ el objeto de la contratación *-los servicios a prestar nominados y consistentes en: CAMBIO DE CELENOIDE.*

CAMBIO DE CONDENSADOR. MANO DE OBRA. CARGA DE GAS. 1 MES DE GARANTIA-, así como el pago anticipado y total de los referidos servicios (fs. 4).

VII. ANALISIS DE LA CONFIGURACION DE LA INFRACCION.

4. Conciérteme entonces en este punto, analizar si los hechos denunciados, se corresponden con la infracción atribuida a la proveedora denunciada. Es decir, si concurren dentro de los elementos denunciados los elementos de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, que en el caso de mérito es: "no (...) prestar los servicios en los términos contratados".

En ese orden, es menester determinar si en el caso particular en estudio, se han configurado plenamente los elementos principales de la infracción: a) la existencia de una relación contractual; b) las condiciones en que se ofreció el servicio, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y c) la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora, al no prestar los servicios en los términos contratados por el consumidor.

B. En concordancia con lo antes establecido, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba directa, o bien, indicaría o indirecta:

(i) La relación contractual existente entre el consumidor denunciante y la proveedora indicada:

En el caso en autos, consta en la impresión de fotografía de factura de consumidor final con el correlativo número , que el señor CODOVA, celebraron una compraventa de servicios por el precio de \$150.00 dólares de los Estados Unidos de América (fs. 4).

(ii) Los servicios contratados y las condiciones en las que serían proporcionados:

En cuanto a los servicios brindados que fueron adquiridos/contratados también se consignó en el documento fiscal relacionado en el romanito precedente, en los términos siguientes: "CAMBIO DE CELENOIDE. CAMBIO DE CONDENSADOR. MANO DE OBRA. CARGA DE GAS. 1 MES DE GARANTIA", por los cuales, el consumidor pagó la suma de \$150.00 dólares bajo la modalidad de contado. No obstante en el documento contractual no se detallaron con detalle las condiciones en que tales servicios serían suministrados al consumidor, pero fueron descritos grosso modo en la denuncia de mérito.

(iii) El incumplimiento de la proveedora en la prestación de los servicios en la modalidad convenida, es decir, en cuanto a tiempo y forma, se estableció en la denuncia interpuesta (fs. 1), en la que se consignó que "(...) llevo su vehículo al taller de aire acondicionado el 17-03-2021, debido a que fallaba el aire acondicionado, cuando estaba detenido el vehículo dejaba de helar, hasta que lo recorria, le cobraron por la reparación \$150.00, le funciono máximo tres días. Posterior tuvo el mismo problema, reclamo al proveedor el 08-04-2021, le abrieron el capo del vehículo le dicen que no se puede hacer nada porque no es parte de las piezas que le cambiaron, que si quería la reparación debía pagar \$250.00 adicionales porque era el compresor, siendo esta una de las partes que repararon" (SIC).

Así, se ha establecido en este procedimiento la existencia de una relación contractual pre-existente a la denuncia con el objeto de la prestación de servicios consistentes en "CAMBIO DE CELENOIDE. CAMBIO

DE CONDENSADOR. MANO DE OBRA. CARGA DE GAS. 1 MES DE GARANTÍA". Partiendo de lo anterior, el Código Civil (CC) define el **contrato** como *"una convención en virtud de la cual una o más personas se obligan para con otra u otras, o recíprocamente, a dar, hacer o no hacer alguna cosa"* (artículo 1309 CC), consignando que éstos son **bilaterales**: *"cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente"* (artículo 1310 CC) y que son **principales**: *"cuando subsiste por sí mismo sin necesidad de otra convención"* (artículo 1313 CC); además, define a las **obligaciones civiles** como: *"aquellas que dan derecho para exigir su cumplimiento"* (artículo 1341 CC).

Así, para en el presente caso se concluye que, siendo un contrato *bilateral*, a la obligación principal del consumidor de pagar el precio total de los servicios, **correspondía la ejecución de la obligación principal de la proveedora consistente en la ejecución satisfactoria los servicios contratados**, ello, conforme a lo establecido en el artículo 1416 CC: *"Todo contrato legalmente celebrado es obligatorio para los contratantes y sólo cesan sus efectos entre las partes por el consentimiento mutuo de éstas o por causas legales"*.

De lo anterior se desprende que, habiéndose acreditado en el procedimiento por medio del documento contractual el pago total del precio por parte del consumidor y la naturaleza de los servicios (fs. 4), correspondía a la proveedora la satisfactoria y correcta prestación de los servicios, para desvirtuar los hechos manifestados en la denuncia por el consumidor denunciante, que bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, *se presumen ciertos*; por tanto, correspondía a la proveedora denunciada la obligación de comprobar y demostrar que los servicios se prestaron conforme a lo contratado y que los aparentes vicios resultantes de la prestación de los servicios, no resultaban atribuibles a deficiencias en los servicios que brindó, como aseguró el consumidor en la denuncia que originó este procedimiento, pese a lo cual, no ofreció ningún elemento probatorio en ese sentido.

Adicionalmente, sobre el incumplimiento atribuido a la proveedora denunciada, si bien consta plenamente acreditado que los servicios contratados se prestaron, también se acreditó que tales servicios no cumplieron satisfactoriamente con la función esperada, que constituye el interés esencial del consumidor en la contratación, puesto que la calidad de los bienes o servicios es un derecho básico de los consumidores al contratar. En ese sentido, *"(...) se ha definido, protección al consumidor, como el ordenamiento jurídico, que regula las relaciones de consumo que surgen del intercambio de bienes y servicios entre productores, proveedores, expendedores, y consumidores, el cual tiene un carácter poliédrico;*

- i. *Un contenido esencial del derecho del consumidor es, la pretensión a obtener, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad y de aptitud para satisfacer sus necesidades.*
- iii. *Su objeto, incorpora pretensiones, intereses y situaciones de orden sustancial (calidad de bienes y servicios; información) (...)"¹.*

¹ Los derechos del consumidor desde una perspectiva constitucional y de Derechos Humanos*
Sergio Felipe Camargo Guevara¹
Juan Carlos Villalba Cuéllar**

En palabras de la Corte Constitucional de Colombia en la sentencia de fecha 30/08/2000, del proceso con referencia C-1141/00: "(...) las garantías atinentes a la calidad o idoneidad de los bienes y los servicios, no se ofrecen exclusivamente al primer adquirente; ellas se disponen frente a la categoría de los consumidores y usuarios. El productor profesional produce para el mercado, se beneficia del mercado y debe responder ante el mercado. En este caso, el mercado está constituido por los consumidores y usuarios. (...) La protección del consumidor y usuario sería incompleta si ella se limitara a las garantías sobre la calidad de los productos y servicios en función del uso específico y normal al que se destinan y, de otro lado, al complejo de derechos instrumentales - información y participación -, necesarios para intervenir en las distintas esferas de la vida económica y poder ver traducidas sus exigencias legítimas en imperativos del interés público que deben por igual realizar el Estado y la comunidad (...)" De ahí que se pueda afirmar, que el cumplimiento total de las obligaciones contractuales por parte de los comercializadores de servicios no se limita a la mera prestación de sus componentes ofertados, sino además que resulten funcionales en cuanto a la finalidad por la que fueron adquiridos, y que además cumplan con las garantías de su funcionamiento por un periodo razonable.

Al respecto, la doctrina entiende que la noción de *incumplimiento* es suficientemente amplia y neutra, lo que comprende "(...) toda desviación del programa contractual (...)"² al margen de la imputación subjetiva al proveedor, es decir, si obró con dolo o culpa, y que esta última, que se presume en materia contractual, sería necesaria en la medida que el consumidor pretenda que se le indemnicen los daños que el incumplimiento contractual le ha irrogado³. Por su parte, Morales Moreno, identifica el sentido del contrato como instrumento de interacción y satisfacción de intereses, la idea que esta detrás es aquella que se ha denominado por la dogmática civil española como "*propósito práctico del contrato*", que apunta al resultado que se pretende conseguir con su celebración.

Ahora bien, aunando las anteriores citas conceptuales que la doctrina sostiene respecto al fin de los contratos, con el concepto de falta de conformidad en el derecho de consumo, es preciso citar a Vaquer quien señala que "[l]a falta de conformidad en la compraventa es un concepto unitario que pretende describir cualquier desviación de los bienes respecto de las expectativas del comprador en el contrato de compraventa (...). la conformidad no es más que la correspondencia de la cosa entregada con el diseño que las partes realizaron en la prestación", y en la misma línea la profesora Barrientos se refiere a la noción de falta de conformidad, señalando que "[l]a conformidad (o falta de conformidad) es un concepto anglosajón introducido en los sistemas continentales a partir de una unificación del derecho de contratos y obligaciones europea. Implica congruencia entre la cosa entregada y las pretensiones del comprador. Si se vincula a la idea del objeto, conformidad implica, por tanto, correspondencia de la cosa entregada con el modelo que

² Pantaleón (1993) 1720.

³ González Cazorla, Fabián. Hacia una noción de incumplimiento del contrato de consumo por la entrega defectuosa de productos. Revista Justicia y Derecho, Santiago, v. 2, nº 2, 2019.

⁴ Vaquer (2011) 11.

exige el contrato. En general, conformidad significa que la cosa entregada por el vendedor ha de adecuarse a las exigencias cualitativas y cuantitativas que el contrato le impone, las características pactadas y lo efectivamente entregado al consumidor”⁵.

En concordancia con el razonamiento antes desarrollado y como consecuencia de la insuficiente actividad probatoria de la proveedora KARLA TATIANA HUEZO CODOVA, este Tribunal determinó que existe responsabilidad de la referida proveedora por el cometimiento de la infracción que se le imputa, pues se acreditaron fehacientemente en este procedimiento la concurrencia de los elementos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *“no (...) prestar los servicios en los términos contratados”*—relacionados en el romano IV. de la presente resolución, ergo, se configura plenamente la citada infracción y por lo tanto, resulta procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la ley antes citada.

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,

⁵Barrientos (2016) 125.

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 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 KARLA TATIANA HUEZO CODOVA 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. 31-32). 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 (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar al proveedora según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*; por tanto, deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la infracción, realizando 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 una *microempresaria*, 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 2º 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, consistente en "*e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados*" la denunciada estaba obligada a cumplir con lo establecido en el artículo 24 de la misma ley. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente quedó evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, por no dar cumplimiento satisfactorio y diligente a su obligación contractual, o en todo caso demostrar fehacientemente una causa que la eximiese del cumplimiento del mismo.

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 KARLA TATIANA HUEZO CODOVA no cumplió a cabalidad con las obligaciones contractuales adquiridas, por cuanto entregó los servicios pero estos resultaron insatisfactorios. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento se acreditó que existiese una causa que la libere de su responsabilidad de prestar servicios que sean eficaces, es decir, que cumplan con la finalidad principal ofrecida y esperada según las obligaciones contractuales.

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 proveedora denunciada, efectivamente recibió la cantidad de \$150.00 dólares de parte del consumidor por el servicio pactado; en ese sentido, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio del consumidor afectado en el presente procedimiento.

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 disuasivo⁶ en la infractora KARLA TATIANA HUEZO CODOVA, 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. Y es que, como proveedora que se dedica a la comercialización de servicios y productos relacionados con aire acondicionado, refrigeración y taller automotriz, 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 ocurrió en el presente procedimiento.

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

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, la proveedora KARLA TATIANA HUEZO CODOVA cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° 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.

⁶ "(...) 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.

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. Además, se ha considerado que la proveedora es una persona natural cuya capacidad económica, por presunción para efectos de este procedimiento, es la de una microempresaria.

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 del consumidor consiste en la cantidad de \$150.00 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 \$150.00 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 al consumidor.

Por consiguiente, en aplicación del principio de proporcionalidad y en virtud del tamaño de la empresa, el impacto negativo en el derecho del consumidor, el perjuicio patrimonial ocasionado al mismo, es decir \$150.00 dólares, y el grado de intencionalidad con el que procedió la infractora —parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII. de esta resolución—, este Tribunal impone a la proveedora **KARLA TATIANA HUEZO CODOVA**, por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por “e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados”, una multa equivalente a tres salarios mínimos mensuales urbanos en la industria con quince días de salario mínimo, equivalentes a la cantidad de **UN MIL SESENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,062.51)**; multa que representa el 1.75% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó que la proveedora, “(...) le repare el vehículo y lo deje funcionando correctamente, de no ser posible o la devolución de lo pagado (...)” (SIC).

En virtud de lo anterior, es importante mencionar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra e) 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 SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, 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 a lo anterior, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en la devolución del dinero pagado por los servicios que no fueron prestados en los términos pactados: *"(...) le repare el vehículo y lo deje funcionando correctamente, de no ser posible o la devolución de lo pagado. Artículos 4 literal e), i), 43 literal e) Ley de Protección al Consumidor. Artículo 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos" (SIC)*.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora KARLA TATIANA HUEZO CODOVA, que restablezca la situación alterada, devolviendo al señor [REDACTED] la cantidad de dinero cancelada por los servicios no prestados en los términos pactados, que asciende a la suma de **CIENTO CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 150.00)**.

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, 49, 83 letra b), 112 inc. 2°, 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 **KARLA TATIANA HUEZO CODOVA** con la cantidad de **UN MIL SESENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,062.51)**, equivalentes a *tres salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, con quince días de salario mínimo* —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 “ *e) 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.

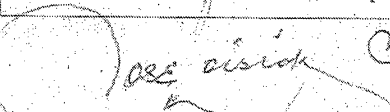
Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal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


b) *Ordénese* a la proveedora **KARLA TATIANA HUEZO CODOVA**, devolver al señor el dinero cancelado por los servicios no prestados en las condiciones pactadas, que asciende a la cantidad de **CIENTO CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 150.00)**, de conformidad a lo expuesto en el romano **X**. de la presente resolución.

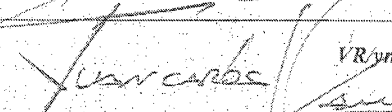
c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución al señor para las acciones legales que estime convenientes.


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


VR/ym

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


Secretario del Tribunal Sancionador