 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 12/12/2024 Hora: 12:07 p. m. Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 762-2023
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:	SEMAC, S.A. DE C.V. (NIT:		
Proveedor denunciada:	HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.		
En fecha 19/01/23, la señora			
<p> interpuso su denuncia (fs. 3 y 4) en la cual manifestó que el día 20/12/21, pagó el 50% (\$2,700.00 dólares) del precio para la reparación de su vehículo, presuponido que el taller nunca le entregó, alegando la proveedora que eso solo lo veían entre la aseguradora y ella. No es sino hasta el día 23/08/22, que le entregan el vehículo y la consumidora le entrega el otro 50% restante (\$2,700.00 dólares). Al día siguiente de haber realizado la entrega de su vehículo, le presentó fallas evidentes, las cuales fueron inicialmente subsanadas, debido a que las mismas fueron identificadas por la consumidora, pero la proveedora en ningún momento reconoció un trabajo no realizado o mal realizado. Posteriormente, el vehículo siguió presentando fallas, por tal razón lo llevó nuevamente al taller de la denunciada, y alegan que solo es problema de sensores. Se siguió el procedimiento respectivo en la Gerencia de Atención Descentralizada de la Defensoría del Consumidor —en adelante GAD—, sin que la denunciada y la denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que la proveedora no se presentó a ninguna de las dos audiencias conciliatorias a las que fue citada (fs. 25 y 27), pese haberse notificado en legal forma, sin que la proveedora presentara causa justificada de su incomparecencia. En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2º de la 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 once horas con quince minutos del día 08/07/24 (fs. 30 y 31). </p>			
III. PRETENSION PARTICULAR.			
La consumidora solicitó: "(...) el reintegro de por lo menos el 50% del monto cancelado (\$2,700.00)".			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p> Tal como consta en resolución de inicio —folios 30 y 31—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: "Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)" </p>			

La LPC prevé obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente prescribe que constituye una infracción grave: *"No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"* (resaltado es propio). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC manda 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"* (resaltados son propios), 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. Todo lo anterior, se fundamenta en los derechos básicos e irrenunciables que la LPC contempla para todos los consumidores, específicamente el que se establece en el artículo 4 letra e) de la ley en mención: *"Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente"* (resaltado es propio).

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 la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

A. Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora SEMAC, S.A. DE C.V., pues en resolución de inicio de folios 30 y 31, 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 23/07/24, según consta a folio 32.

Asimismo, en fecha 27/08/24 se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento (f. 34), que también le fue notificado a la proveedora denunciada en fecha 12/09/24 (f. 35). Posteriormente el día 23/09/24, se recibió en esta sede, escrito firmado por los licenciados

y

quienes actúan en calidad de apoderados especiales de la proveedora

SEMAC, S.A. DE C.V. (fs. 42-45), agregaron documentación con la que acreditaron su intervención y documentación que ofrecen como medios de prueba (fs. 46-63). Mediante el referido escrito, los apoderados contestaron en sentido negativo la audiencia conferida, argumentaron en síntesis lo siguiente:

1. Que no es cierto lo manifestado por la consumidora denunciante, en virtud que su vehículo ingresó al taller de su poderdante con daños producto de un accidente automovilístico ocurrido el día 14/11/21, resultando el vehículo de la consumidora con daños en toda la parte delantera. En ese contexto y según orden de trabajo número de fecha 15/11/21, en la cual consta que se solicitó valúo por el golpe frontal. Así mismo alegan que, según informe de su poderdante emitido el día 21/09/24, se realizó reparación del vehículo propiedad de la consumidora, con base en los daños ocasionados como consecuencia del evento, los cuales consistían en trabajos de carrocería y mecánica, no tomando en consideración daños en motor o transmisión, ya que no se identificó desperfectos en esas partes como causa del accidente.

2. Alegan que cada uno de los repuestos cambiados o reparaciones realizadas fueron estrictamente las relacionadas al impacto que presentaba el vehículo, pero que debido a la magnitud del golpe y al ser un vehículo usado, después de su reparación no es posible determinar si los problemas en el funcionamiento de otros componentes del mismo, pudieran estar relacionados al golpe, o que antes del accidente ya presentaran fallas por uso o antigüedad del automóvil.

3. Finalmente manifiestan que, el vehículo se lo entregaron a la consumidora señora según las condiciones del servicio solicitado, consistente en reparación de los daños ocasionados por un accidente; mencionan que antes de realizar la entrega del vehículo, su poderdante realizó pruebas en carretera y una vez pasando las pruebas procedió a la entrega del mismo. No obstante, la consumidora después de haberlo revisado y recibido, expuso que el automóvil presentaba problemas de funcionamiento y al solicitarle la proveedora que llevara el vehículo, la denunciada manifestó que había preferido llevarlo a otro taller.

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por los apoderados de la proveedora guardan estricta conexión con la valoración de la documentación ofrecida como prueba y que ha sido incorporada al presente expediente, respecto de la configuración de la infracción denunciada, los mismos serán desarrollados ampliamente en los apartados posteriores de esta misma resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

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

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

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

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

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

C. Es así que, en el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó por parte de los intervinientes la siguiente prueba documental:

1. Fotocopias simples de facturas emitidas por la proveedora SEMAC, S.A. DE C.V., en fecha 20/12/21 y 23/08/21, a nombre de la consumidora las cuales contienen las descripciones del servicio contratado para la reparación de vehículo, por un monto de \$2,700.00 dólares cada una (f. 7).
2. Impresiones de mensajes de texto por medio de la aplicación de *WhatsApp*, en donde se verifica la disconformidad de parte de la consumidora, en razón de los trabajos de reparación realizados a su vehículo, ya que el mismo presentaba diversos y recurrentes problemas de funcionamiento (fs. 8 y 9).
3. Fotocopia de orden de trabajo, N° , de fecha 15/11/21, emitida por la proveedora SEMAC, S.A. DE C.V., para reparación del vehículo marca *Chevrolet*, modelo *Captiva LT Sport 2*, año 2012, color *Rojo*, Chasis *N/T*, motor *N/T*, con placas propiedad de la consumidora en la que consta detalle del trabajo contratado: "*Valúo: Golpe Frontal Ingreso en Grúa*" (f. 52).
4. Informe suscrito por el señor en su calidad de Gerente de Taller del área mecánica y enderezado automotriz de la proveedora SEMAC, S.A. DE C.V., por medio del cual detalla la reparación realizada al vehículo marca *Chevrolet*, modelo *Captiva LT Sport 2*, año 2012, color *Rojo*, Chasis *N/T*, motor *N/T*, con placas propiedad de la consumidora señora basado en los daños ocasionados por un accidente automovilístico, y realiza un detalle de todos los componentes que fueron cambiados y reparados (fs. 53-57).

5. Impresión de fotografías del vehículo propiedad de la consumidora denunciante, de cómo entró y cómo salió del taller de la proveedora SEMAC, S.A. DE C.V., por medio de las cuales se acredita que el vehículo objeto de la presente controversia presentaba golpe frontal (fs. 58-63).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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

1. Existe una relación de consumo que vincula a la denunciante y a la denunciada en virtud de la contratación de servicios de mecánica automotriz, consistentes en reparaciones mecánicas, de enderezado y pintura para el vehículo de su propiedad, que presentaba un golpe frontal.
2. La señora _____, realizó dos pagos por la cantidad de \$2,700.00 dólares cada uno, es decir un total de \$5,400.00 dólares, a la proveedora SEMAC, S.A. DE C.V., por la reparación de su vehículo, conforme a lo consignado en las copias de facturas que constan a folio 7, monto que fue pagado en fechas 20/12/21 y 23/08/22.
3. El servicio de reparación contratado, requería de la reparación del vehículo accidentado, ya que la parte frontal del mismo fue la que recibió todo el daño, y según orden de trabajo consistía en la reparación total del golpe frontal (f. 52).
4. El vehículo al que se le realizó el trabajo antes descrito, presentó desperfectos un día siguiente de la entrega a la consumidora —es decir el día 24/08/22, según lo expuesto en la denuncia— razón por la que la consumidora realizó los primeros reclamos por medio de la plataforma de *WhatsApp* a la proveedora, pues las fallas presentadas surgieron **un día después** de haber recibido el vehículo.

Respecto a las fallas presentadas por el vehículo, la proveedora acepta que tuvo conocimiento de los reclamos de la consumidora, pero no ha podido desvirtuar con la prueba incorporada en el presente expediente, que las fallas hayan sido corregidas, ya que se ha limitado únicamente a asegurar que la reparación fue realizada, y ha incorporado prueba relativa únicamente a los trabajos de enderezado y pintura (fotografías), así como a solamente mencionar un listado de los repuestos que fueron cambiados. Sin embargo, no ha demostrado con prueba fehaciente que dichos repuestos hayan sido los idóneos y suficientes para dejar el vehículo en óptimas condiciones y a entera satisfacción de su cliente.

En hilo con lo anterior, en el informe presentado por el gerente de taller de la denunciada, menciona que no pueden garantizar que el mal funcionamiento del vehículo de la consumidora, después de la reparación, sea consecuencia del accidente o por causas preexistentes al siniestro. No obstante, es importante mencionar que la proveedora ofrece al público consumidor servicios de mecánica automotriz,

así como de enderezado y pintura, y por tanto, como experta en el rubro, debía asegurarse de realizar un diagnóstico certero y con base en ello elaborar un presupuesto de reparación, pues la consumidora al llevar su vehículo al establecimiento comercial de la denunciada, pretendía que el mismo quedara funcionando en óptimas condiciones de uso, y no que le generara más gastos y problemas.

En ese contexto, de la documentación incorporada al expediente, se acredita que la consumidora puso en conocimiento a la denunciada de los problemas que presentó el vehículo, después que se lo entregaron supuestamente ya reparado, y aunque la proveedora sostuvo que la denunciante no llevó el automóvil al taller de la denunciada y por esa razón no pueden responder por la garantía del trabajo (fs. 43 y 54), consta en las impresiones de mensajes de texto en aplicación *WhatsApp* (fs. 8 y 9), que la consumidora sí llevó el vehículo en repetidas ocasiones al taller, siendo incapaz la proveedora de solucionar el reiterado problema de calentamiento del motor —entre otros—. Así mismo, sostiene la denunciada que, debido a la antigüedad del vehículo, los problemas presentados parecerían de “*servicios de mantenimiento preventivo*”, pero esos fueron problemas que debió haber detectado al momento de realizar un diagnóstico o durante la reparación, o incluso durante las pruebas de manejo en carretera —de las que no consta ninguna documentación idónea que sustente que se hayan realizado—, y al haberlas identificado tenía que notificarlas a la denunciante. Es decir, se tuvo que cerciorar la proveedora, de prestar un servicio de reparación automotriz que garantizara que el vehículo estaba en perfectas condiciones de uso y de funcionamiento, o por lo menos asegurarse que, si presentaba otras fallas, las mismas se originaban en partes del vehículo que no habían sufrido modificaciones a causa del accidente ni habían sido manipuladas por su personal en el taller de su propiedad, y no simplemente entregar un automóvil sin haber comprobado su buen funcionamiento previamente; pues ya había recibido el precio total pactado por el servicio prestado —\$5,400.00 dólares—; y la proveedora tenía la obligación de realizar un trabajo eficiente y garantizado.

Ahora bien, dado que el presente caso se inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2º de la LPC —los hechos expresamente manifestados por la consumidora en su denuncia *se presumen ciertos*—, le correspondía a la proveedora denunciada la labor de aportar la documentación útil y pertinente que respaldara, en principio que el servicio de reparación sí fue prestado en óptimas condiciones de uso (f. 52), o en su defecto, acreditar que resolvió el reclamo de la consumidora —en razón de haber presentado fallas el siguiente día de la entrega del vehículo— mediante la efectiva reparación del bien, o en su defecto demostrar la devolución del monto solicitado por la consumidora, es decir el 50% de lo pagado (\$2,700.00 dólares), por las reparaciones que no lograron corregir las fallas del automóvil, y así desvirtuar la presunción legal que operaba en su contra.

B. Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que de la prueba aportada al presente procedimiento administrativo sancionatorio, no se logra acreditar, haber brindado

el servicio de reparación automotriz en las condiciones acordadas con la consumidora, servicios que son comercializados por la proveedora SEMAC, S.A. DE C.V.; siendo entonces, que de la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente, y con fundamento en las disposiciones legales precitadas, este Tribunal concluye que la proveedora no prestó eficazmente los servicios en los términos contratados, configurando así la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, siendo procedente *sancionar* a la proveedora SEMAC, S.A. DE C.V., conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por la denuncia interpuesta por la consumidora

C. 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 SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de las conductas sancionables.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ésta no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de prestar los servicios que comercializa, de la calidad ofertada y en los términos contratados, conforme a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se 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 las sanciones y cuantificar las multas que correspondan, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, este Tribunal 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 SEMAC, 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 según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 30 y 31). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

No obstante lo anterior, cabe mencionar, que este Tribunal, con el objeto de cumplir su obligación de resolver y ejercer la potestad sancionatoria de la Administración Pública que por ley le es conferida, ha verificado los listados de medianos y grandes contribuyentes de la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, y la proveedora denunciada se encuentra clasificada como **Mediana Contribuyente**, por lo que únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa así será considerada, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

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

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 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 regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues al ser una entidad dedicada a la comercialización de servicios de mantenimiento y

reparación automotriz, se espera que cumpla con la prestación de dichos servicios en las condiciones y términos pactados, situación que no consta acreditada en el presente expediente, ya que no comprobó en legal forma, que tenía una causa que exima de responsabilidad de responder por los desperfectos que presentó el vehículo de la consumidora posterior a la reparación que la denunciada realizó, o en su defecto, que el dinero que la consumidora pagó por el mismo, le haya sido devuelto, ya que tuvo conocimiento de ello, porque la denunciante lo requirió así, según consta en las conversaciones impresas desde la plataforma de *WhatsApp* (fs. 8 y 9).

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora SEMAC, S.A. DE C.V., por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio, las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción por parte de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora SEMAC, S.A. DE C.V., en relación a la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, no cumplió con la prestación del servicio contratado por la consumidora

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*”. En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados* —artículo 43 letra e) de la LPC— provocó, en principio, un impacto negativo en el derecho económico de la consumidora, puesto que erogó cierta cantidad de dinero por la contratación de un servicio, que no le fue prestado en la forma y calidad pactada, sino que por el contrario, provocó que incurriera en más gastos posteriormente, por las fallas adicionales que el vehículo presentó.

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 disuasivo¹ en la proveedora SEMAC, 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

¹ “[...] 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.

consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

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

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 efectuado una valoración conjunta de los criterios para determinación de la sanción—desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a SEMAC, S.A. DE C.V., pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en: “e) *No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”.

En tal sentido, habiendo concluido, entre otros aspectos, que la infracción cometida es una de las calificadas como *graves*, sancionables con multa de hasta 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, conforme al artículo 46 de la LPC; que la proveedora es una *persona jurídica* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *mediana empresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora denunciada, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; y, que ocasionó un perjuicio económico con la conducta cometida; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Finalmente, en el presente procedimiento la proveedora SEMAC, S.A. DE C.V., 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), tal y como se ha establecido en la letra a del romano VII, pues omitió presentar la información tributaria solicitada por esta autoridad sancionadora; y a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación del agente infractor dentro del procedimiento administrativo sancionador.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA, este Tribunal impone a la proveedora SEMAC, S.A. DE C.V., una multa de **SEIS MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,752.50)**, equivalentes a *dieciocho meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria*, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no prestar los servicios en los términos contratados*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **9.25%** 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

La consumidora solicitó en su denuncia: “(...) *el reintegro de por lo menos el 50% del monto cancelado (\$2,700.00 dólares)*”. Al respecto, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) c) *Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*”.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria*”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que: *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de

consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Por consiguiente, conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, por lo que es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en: *la devolución del 50% del monto cancelado, equivalente a la cantidad de \$2,700.00 dólares*.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, y documentos agregados a folio 7, así como por la nula aportación de pruebas por parte de la denunciada que acreditara fehacientemente un desglose de los costos de reparación, y al tener indicios suficientes para determinar que el servicio de reparación del vehículo no fue prestado en los términos acordados porque el mismo presentó múltiples y reiteradas fallas; este Tribunal considera procedente *ordenar* a la proveedora **SEMAC, S.A. DE C.V.**, *devolver* a la señora la cantidad de **DOS MIL SETECIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,700.00)** por no haber prestado el servicio de reparación en el vehículo de la consumidora en los términos contratados.

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; 4 letra i, 5, 24, 43 letra e), 46, 83 letras b) y c), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* a la proveedora SEMAC, S.A. DE C.V. con la cantidad de **SEIS MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,752.50)**, equivalentes a *dieciocho meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria* —D.E. N°10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N°129 Tomo N° 432—, en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo **43 letra e)** de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados conforme al análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

b) *Ordénese* a la proveedora SEMAC, S.A. DE C.V., *devolver* a la señora

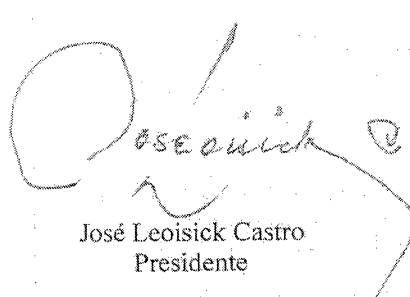
, la cantidad de **DOS MIL SETECIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, (\$2,700.00)**, en razón de un servicio que no fue prestado en las condiciones pactadas, según lo expuesto en el romano **X** de la presente resolución.

Lo ordenado en el presente pronunciamiento debe ser cumplido, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

c) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal certificación de la presente resolución a la consumidora para los efectos que estime convenientes.

d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes que*, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

e) *Notifíquese.*


José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

EV/MP


Secretario del Tribunal Sancionador