

Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 50 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervienen en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "f", "g" y "h" y 24 de la LAIP

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 25/01/2021 Hora: 13:04 Lugar: San Salvador	Referencia: 907-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:			
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 08/03/2019 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso: <i>que reclama por incumplimiento de contrato, indicando que canceló a la proveedora la cantidad de \$ 4,469.69 dólares, por medio de dos abonos para la importación de un vehículo marca Hyundai, modelo Elantra GL, año 2012. El pago se hizo con una reserva de \$ 2,750.00 dólares en fecha 15 de enero de 2018 y el segundo abono se realizaría cuando el vehículo estuviera en aduana, por lo que se abonó a cuanto haría a nombre del proveedor en fecha 11 de junio de 2018, indica la consumidora. Es el caso que desde el pago del complemento al proveedor, no ha hecho entrega del vehículo, al reclamar la consumidora solo le daban excusas, indicando que era por demora en la aduana. Finalmente le explicó la parte proveedora que lo trasladarían a otra sucursal de aduana, pero finalmente no pudieron recuperar el vehículo, por lo que no se pudo hacer la entrega, por lo sucedido, informaron a la consumidora que le harían la devolución del dinero, pero no ha sucedido.</i></p> <p>El día 26/04/2019 la consumidora, por medio de llamada telefónica, ratificó su denuncia a fin que se iniciaran las diligencias de conciliación (fs. 15);</p> <p>El 29/04/2019 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 03/05/2019 (fs. 18). No obstante, en acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora (fs. 23). Se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 13/05/2019, la cual fue notificada a la proveedora en fecha 06/05/2019 (fs. 27). Sin embargo, en acta de resultado de conciliación, se consignó, incomparecencia de parte proveedora (fs. 31).</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias (CSC), conforme al artículo 112 de la LPC, por incomparecencia no justificada de la parte proveedora en la audiencia conciliatoria se remitió el expediente; recibiendo en este Tribunal en fecha 01/07/2019.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>La consumidora solicitó: <i>“la devolución de lo pagado, que asciende a \$ 4,469.69 dólares, por incumplimiento de la proveedora, lo anterior con base en los artículos 1 letra e) letra m) y 43 a) de la Ley de Protección al Consumidor”.</i></p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			

7
[Handwritten signature]

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: "No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"; en relación al artículo 4 letra e) de la LPC: "Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente"; y al artículo 24 de la misma normativa, el cual prescribe: "Todos los profesionales o instituciones que ofrecen o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes"; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 46 de dicho cuerpo normativo.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el servicio, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y, en segundo lugar, la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no entregar el servicio 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.

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; sin embargo, en ninguna de las etapas del procedimiento hubo pronunciamiento de parte de la misma. Dichas actuaciones se detallan a continuación:

En resolución de fs. 34-35, se le confirió el término de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada, en fecha 05/03/2020.

Posteriormente, y habiéndolo concluido el término descrito en el párrafo anterior, en resolución de fs. 40 y 41 se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución; dentro del cual ambos sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM). Resolución que fue notificada a la proveedora, en fecha 24/09/2020.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico; para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que, en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del

referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

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 en la denuncia.

De conformidad con el artículo 114 del CPCM —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador según el artículo 167 de la LPC—, las presunciones legales, conocidas como presunciones *in re 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 una 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 por la consumidora consistente en:

- a) Fotocopia confrontada de comprobante de recibo de pago emitida por la proveedora denunciada a nombre de la denunciante por un monto de \$2,750.00 en concepto de reserva de vehículo (fs. 3), con la que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora.

b) Fotocopia confrontada de comprobante de depósito en cuenta a favor de la proveedora S.A. de C.V., por la cantidad de \$1,719.69 realizado por la consumidora (fs. 4), con lo que se acredita el pago total de la obligación de la consumidora.

Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por la consumidora en su denuncia (fs. 1), se determina efectivamente que la denunciante contrató con la proveedora denunciada y el pago se hizo con una reserva de \$2,750.00 dólares en fecha 13/01/2018.

Consta además, según recibo agregado a fs. 3, que el pago anteriormente relacionado corresponde a la reserva de un vehículo Hyundai Elantra GL-2012 con número de CHASIS VIN: kmhhdh1ae2eu263255, adquirido en subasta COPART USA. Es decir, este Tribunal cuenta con indicios suficientes para afirmar que el servicio contratado consistió en la importación y posterior entrega del vehículo anteriormente descrito a la consumidora.

Asimismo, se ha podido acreditar, un segundo pago realizado por la consumidora, por la cantidad de \$1,719.69 dólares, en fecha 11/06/2018, a través de un depósito en cuenta de Banco Promerica, según fotocopia confrontada del mismo a folios 4.

En relación a esta documentación, queda acreditado entonces que la consumidora cumplió con la obligación adquirida de pago por el servicio contratado. Sin embargo, el automóvil no le fue entregado a esta.

Conviene hacer mención, de escrito agregado a fs. 11 y 12 del expediente administrativo, en el que la supuesta representante legal de la proveedora denunciada informa: *"que se tenía previsto que el vehículo adquirido por la consumidora ingresara al país el día 13/02/2018, ya que es un mes aproximadamente el que se designa para dicho proceso; pero en este caso como en otros 5 vehículos más, el caso fue distinto y distorsionó operaciones que no se tenían contempladas"*.

En dicho escrito, en síntesis, la proveedora hace una explicación en cuanto a los motivos por los cuales no fue posible entregarle el automóvil a la consumidora, mencionando que *"el vehículo por falta de pago, cae en abandono, transcurriendo un aproximado de 4 meses en que la sociedad proveedora, cancela los tres vehículos y le libera toda la documentación de todos los demás, pero al presentarse a la aduana de San Bartolo, Hopango, se da cuenta que el mismo ya fue subastado, teniendo la pérdida del mismo"*, cabe mencionar, que dichas causales, no son justificantes para no realizar la devolución del dinero entregado.

Es así, que, en base a la documentación analizada, se ha acreditado que la proveedora S.A. de C.V., no entregó el servicio en los términos contratados, al no hacer la efectiva entrega del automóvil adquirido por la señora conocida por

En atención a lo anterior, y al tenor de lo dispuesto en los artículos 112 de la LPC y 414 del CPCM, se concluye que la presunción legal prevalece, teniendo por cierto lo expuesto por la denunciante en cuanto al incumplimiento del servicio de importación de un vehículo marca Hyundai.

modelo Elantra GL, pues el mismo no fue entregado, sin que conste en el procedimiento prueba con la que se pueda establecer que la denunciada si cumplió con su obligación.

VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Habiéndose comprobado fehacientemente que la proveedora cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, es procedente la imposición de la sanción prevista en el art. 46 de la LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

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

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

a. *Tamaño de la empresa.*

En el presente procedimiento, no fue posible determinar el tamaño de la empresa, pues no se cuenta con la documentación que permita acreditar dicha circunstancia, a pesar de haberse solicitado a la proveedora que proporcionara copia de las declaraciones de IVA del período comprendido entre el mes de abril de 2018 al mes de enero de 2020, de la declaración de renta del ejercicio fiscal de los años 2018 y 2019, estados financieros auditados de los años 2018 y 2019, así como los estados financieros auditados del año 2018 y 2019.

Por consiguiente, y tal como se mencionó anteriormente, no fue posible para este Tribunal estimar el tamaño de la empresa de la denunciada.

b. *Impacto en el derecho del consumidor.*

En el presente caso, con la infracción grave derivada de la omisión de la proveedora, al no prestar los servicios en los términos contratados, se establece que esto le ocasionó un menoscabo económico directo a la consumidora, ya que pagó una cantidad de dinero a cambio de la importación del vehículo marca Hyundai, modelo Elantra GL, año 2012, no cumpliendo la proveedora con su obligación, pues no hizo entrega del bien.

c. *La naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.*

El cometimiento de la infracción de la proveedora, ocasionó un perjuicio de naturaleza patrimonial a la consumidora, cuya afectación se cuantifica con la cantidad de \$4,469.69 que pagó en concepto del servicio en referencia.

d. *Grado de intencionalidad -dolo o culpa- con la que procedió el infractor.*

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado doloso o, cuando menos, culpablemente, es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a

imprudencia o negligencia del sujeto. Por ello, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, tal como se dijo anteriormente, la proveedora actuó con negligencia grave, ya que se comprobó que no respondió al consumidor ante los reclamos de éste por la falta de entrega del bien o, en su defecto, de la devolución del dinero.

VIII. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en el apartado VI. C de esta sentencia, la proveedora cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, al incumplir con la prestación del servicio de importación de un vehículo marca Hyundai, modelo Elantra GL, año 2012, pues la misma no le entregó el bien o, en su defecto, la devolución del dinero.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó al consumidor por la conducta cometida (\$4,469.69), 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, de modo que, 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 sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber de prestar la colaboración que se sea requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la Ley de Procedimientos Administrativos -LPA-), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, este aspecto será considerado como un criterio para aumentar la multa base; pues a juicio de este Tribunal dicho comportamiento no es el esperado de cualquier agente que es parte de un procedimiento administrativo sancionador, por lo que se considerará esta situación como un criterio determinante para aumentar el monto de la sanción a imponerse.

Por consiguiente, y en virtud del impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al consumidor (\$4,469.69) y el grado de intencionalidad con la que procedió el infractor, así como por haberse constatado una conducta procesal que denota la falta de colaboración de la infractora con la administración, este Tribunal impone a

S.A. de C.V., por el cometimiento de la infracción estipulada en el art. 43 letra e) de la

LPC, por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados, en relación con el artículo 24 y 4 letra e) de la misma ley, una multa de 15 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, equivalentes a la cantidad de CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS DÓLARES CON SESENTA Y DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,866.72).

IX. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en su denuncia la devolución del dinero pagado a la proveedora, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Con respecto 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: "(...) e) 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, afirmó que: "reconociendo 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 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 e) de la LPC.

C. 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, es 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 por el servicio.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora* S.A. de C.V., *la devolución de lo pagado por la consumidora* en concepto de servicio de importación de un vehículo marca Hyundai, modelo Elantra GL, año 2012, por haber incumplido en la prestación del servicio, pues el mismo no fue entregado.

X. DECISIÓN

Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b) 144, 146, 147, 149 y 167 de la Ley de Protección al Consumidor; 153 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos y artículo 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Se condene a* S.A. de C.V., con la cantidad de **CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS DÓLARES CON SETENTA Y DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,866.72) equivalentes a dieciséis salarios mínimos mensuales urbanos en la industria** (según Decreto Ejecutivo N°6 del 21/12/2017, D.O. N°240, Tomo 417 del 22/12/2017), por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados, respecto de los hechos denunciados por la señora I
Carmen Al's Marroquín.

b) *Ordénase a la proveedora* S.A. de C.V., *la devolución de \$4,469.69 a la consumidora* I

c) 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 ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

d) *Notifíquese a los sujetos intervinientes.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
--	---

Procedimientos:	Administrativos:	
Reconsideración:		
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.		
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor		

José Leóisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal Suplente

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

RG/MIP

Secretario del Tribunal Sancionador