

	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 11/08/2021 Hora: 08:00 Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 2124-2018</p>
<p>RESOLUCIÓN FINAL</p>			
<p>I. INTERVINIENTES</p>			
<p>Denunciante:</p>			
<p>Proveedora denunciada:</p>	<p>EPC Regional, S.A. de C.V.</p>		
<p>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</p>			
<p>En fecha 05/10/2018, la señora _____ interpuso su denuncia —folios 1 y 2— en la cual expuso: que en fecha 26/04/2018, suscribió un contrato con la proveedora consistente en un sistema aislado de 1.24kw el cual incluía: 4 paneles de 310wp, 4 baterías de 100Ah, 1 controlador de carga de 40A, 1 inversor de 1500W, más instalación del referido sistema, señalando que desde el día de su instalación el sistema no daba funcionamiento a ningún electrodoméstico, situación que reportó a la proveedora denunciada, recibiendo una visita para revisión y reparación del sistema; sin embargo, éste continuó presentando las mismas fallas, informando nuevamente a EPC Regional, S.A. de C.V. vía telefónica, sin que a la fecha de presentación de la denuncia le hayan visitado para su reparación.</p>			
<p>Finalmente agregó que la proveedora le ofreció un producto de buena calidad, no obstante, las fallas reportadas persisten y las baterías despiden un olor muy fuerte que afectan su salud.</p>			
<p>En fecha 08/10/2018, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada mediante correo electrónico copia de la denuncia —folios 7-10—, instancia en la que, mediante correo electrónico de fecha 09/10/2018, un representante de la proveedora manifestó literalmente lo siguiente: <i>"(...) se identificó que la energía que los paneles están generando cumple con lo contratado por parte del cliente se les indico que la falla radica en que la energía se está yendo a tierra y se les indico que se tenía que aterrizar el toma donde conectan la refrigeradora ya que ahí existía la fuga de energía y por eso es sistema no estaba funcionando adecuadamente (...)"</i>, agregando que: <i>"(...) se llegaría el viernes 05 pero lastimosamente por las condiciones climáticas se nos ha hecho imposible poder llegar a realizar la inspección y como comprenderán el rubro de nosotros es energía solar y en vista de las condiciones actuales es imposible poder realizar pruebas (...) se ha programado para el viernes 12 una visita técnica y cuando las condiciones climáticas lo permitan ya que el lugar donde el cliente reside es de difícil acceso (...)"</i>.</p>			
<p>Posteriormente en fecha 17/10/2018 —folio 23—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes conforme a lo consignado en el acta de resultado de conciliación de folio 47.</p>			
<p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por no</p>			

lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo en audiencia conciliatoria, recibíendose en este Tribunal en fecha 05/12/2018.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

“La pretensión de la consumidora radica en que se investigue su caso, que parte proveedora remita a Defensoría del Consumidor el contrato, certificado de garantía y que proceda a realizar la devolución del dinero. Lo anterior de conformidad a los artículos 1, 2 y 101 de la Constitución, 4 literal e, h), i), j), m), 43 literal e), f) de la Ley de Protección al Consumidor (sic).”

IV. INFRACCIONES ATRIBUIDAS Y ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 78-81—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de las infracciones establecidas en el artículo 43 letras e) y f) de la LPC.

(a) Respecto de la **infracción establecida en el artículo 43 letra e)**, se tiene que, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*, el resaltado es nuestro.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de los proveedores* al no entregar el bien o los servicios en los términos contratados por los consumidores, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

(b) En cuanto a la **infracción regulada en el artículo 43 letra f) de la LPC**, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 7 inciso primero de la misma ley, *“Los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que se dictaren sobre la materia, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes”*.

En ese orden, ante un incumplimiento por parte de los proveedores, éstos incurren en la infracción grave regulada en el artículo 43 letra f) de la LPC, la cual dispone: *“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: f) Fabricar, importar, empacar, distribuir o comercializar bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes; así como comercializar servicios que nos las cumplan (...)”*, el resaltado es nuestro.

Para el presente caso, como se estableció en la resolución de inicio, la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones —en adelante SIGET— adoptó en fecha 15/06/2011, el Acuerdo No. 294-E-2011, a través del cual se estableció en el párrafo segundo del romano IV literalmente lo siguiente: (...) *Con base a la solicitud de la Gerencia de Electricidad de SIGET es procedente que sea “adoptado por referencia” el Código Eléctrico Nacional de los Estados Unidos de América, el cual es la última versión en español, de aplicación nacional como norma de instalaciones eléctricas que contiene las exigencias de seguridad y calidad, para todas las personas naturales o jurídicas que tengan relación con trabajos de diseño, construcción, supervisión, operación y mantenimiento de las instalaciones eléctricas, incluyendo sus mejoras, ampliaciones e instalaciones provisionales o temporales y todas aquellas personas naturales o jurídicas que diseñen y construyan obras de infraestructura civil relacionadas con edificios, viviendas, condominios, alcantarillados, vías de tránsito, etcétera, razón por la cual deberán considerar el alcance y aplicación de estas normativas para el diseño y desarrollo de sus respectivos proyectos. (...)*, el resaltado es nuestro.

Es menester señalar, que dicho acuerdo fue publicado el día 22/06/2011 mediante el Diario Oficial N° 116, Tomo N° 391, páginas 29 y 30, el cual, conforme a lo establecido en el mismo, entraría en vigencia ocho días después de su publicación.

De conformidad a lo consignado en el párrafo primero del romano IV del referido acuerdo, el Código Eléctrico Nacional de los Estados Unidos de América —en sus siglas NEC— edición en español del año 2008, publicado por la *National Fire Protection Association* (en sus siglas NFPA), es una regulación que establece las disposiciones y especificaciones de carácter técnico que deben cumplir las instalaciones destinadas a la utilización de la energía eléctrica, a fin de que ofrezcan condiciones adecuadas de seguridad para las personas y sus propiedades, en lo referente a la protección contra choque eléctrico, efectos térmicos, sobrecorrientes, corrientes de falla, sobreretenciones, entre otros, cuyo propósito *es la salvaguarda práctica de las personas y de la propiedad contra los riesgos que se derivan del uso de la electricidad*, conforme a lo establecido en la letra (A) Salvaguarda del artículo 90.1 del NEC.

En congruencia con lo anterior, toda comercialización de servicios de energía eléctrica en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes, para el presente caso el Código Eléctrico Nacional de los Estados Unidos de América (NEC), realizada por un vendedor o comercializador de tales servicios, se adecua a la conducta infractora descrita en el artículo 43 letra f) de la LPC que literalmente dispone: *f) Fabricar, importar, empacar, distribuir o comercializar bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes; así como comercializar servicios que nos las cumplan (...)*”; la cual, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 de la LPC.

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, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

1. En fecha 27/11/2020 —folios 83-88— se recibió escrito firmado por licenciada.

actuando en calidad de Administrador Único Propietario y representante legal de la proveedora EPC Regional, S. A. de C.V. en el que en síntesis expuso:

(i) Que el expediente se remitió al Tribunal Sancionador en fecha 03/12/2018, fecha en la cual se encontraban en vigencia las Disposiciones Transitorias del Procedimiento Administrativo y del Régimen de la Administración Pública —en adelante DTPA—, por ello, considera que las resoluciones emitidas en fechas 25/02/2020 y 29/10/2020, sobrepasan el plazo establecido en las disposiciones transitorias —las cuales en su artículo 5 establecen el plazo máximo de tramitación de 90 días posteriores a su iniciación—, mismas que tuvieron vigencia durante el año 2018 y hasta la entrada en vigencia de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, alegando que existe una caducidad plenamente establecida, situación que invalida cualquier actuación procedimental girada u ordenada después del vencimiento de dicho plazo, debiendo ordenar el archivo del expediente.

(ii) Por otra parte, señaló que, si el Tribunal considera como fecha de inicio del procedimiento administrativo sancionatorio el 25/02/2020, de igual forma, a esta fecha, han transcurrido más de 9 meses sin que existiera una resolución expresa que pusiera fin al procedimiento, lo cual da lugar a la misma declaratoria de caducidad, de conformidad al artículo 114 de la LPA.

(iii) Finalmente, alegó la atipicidad de la conducta atribuida, de forma específica en la infracción regulada en el artículo 43 letra f) de la LPC por las supuestas normas técnicas incumplidas, señalando que el Tribunal no estableció los elementos necesarios para probar la tipicidad y que la carga de la prueba le corresponde a la administración pública y que en ningún momento se ha comprobado un incumplimiento por parte de su mandante en el contrato de servicios adquirido por la denunciante, acotando que no se puede comprobar porque la conducta nunca ha sido realizada por la proveedora denunciada.

Al respecto, los alegatos de los romanos (i) y (ii) fueron resueltos conforme a lo expuesto en la resolución de fecha 19/07/2021 —folios 90-92—, misma en la que se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días; en cuanto al romano (iii), el mismo será resuelto en el apartado de esta resolución que corresponde al análisis de las infracciones atribuidas.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la LPA, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la

sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

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

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

Además, el artículo 341 del 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”*. (Los resaltados son nuestros).

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 han configurado las infracciones consignadas en el artículo 43 letras e) y f) de la LPC.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

1. Fotocopias simples de facturas N° 0020 de fecha 26/04/2018 —folio 5— y N° 0021 de fecha 27/04/2018 —folio 4— emitidas por EPC Regional, S.A. de C.V. a nombre de la consumidora denunciante, señora I _____, en las que constan los pagos efectuados por las misma, la primera de un 70% en concepto de anticipo por un monto \$2,460.01 y el pago del restante 30% del monto total por la cantidad de \$1,054.29, respectivamente, cuyas descripciones de los bienes objeto de compra es ilegible.

2. Fotocopia simple de documento denominado “Oferta Técnica-Económica” de Sistema Solar Fotovoltaico Tipo Residencial Aislado a Red emitido por la proveedora denunciada a nombre del señor —folios 16-21—, junto con una carta oferta económica cuyo contenido, nombre y firma de aceptantes es ilegible —folios 14 y 15— emitidos por la proveedora denunciada en el que consta:

(i) que la proveedora realizó el diseño del sistema solar para el uso de una refrigeradora pequeña, radio grabadora, tv, cargadores de celular y luminarias led por un precio total de \$3,514.30 —monto pagado por la consumidora conforme a las facturas agregadas a folios 4 y 5—, el cual incluía, entre otros términos y condiciones, lo siguiente:

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	SUB TOTAL
1	Panel solar 310W Poly	4	U	\$240.00	\$960.00
2	Inverso aislado a red 1.5KW	1	U	\$400.00	\$400.00
3	Controlador de carga 40 amp	1	U	\$250.00	\$250.00
4	Baterías ciclo profundo 100 amp	4	U	\$190.00	\$760.00
5	Accesorios	1	S/G	\$550.00	\$550.00
6	Instalación	1	S/G	\$190.00	\$190.00
SUB-TOTAL					\$3,110.00
IVA					\$404.30
TOTAL					\$3,514.30

(ii) Que por el perfil de consumo de energía eléctrica de la consumidora, se diseñó el sistema fotovoltaico con estos parámetros:

Potencia (310Wp)	1,240
Número de paneles (310Wp)	4
Número de inversores	1
Voltaje AC (VAC)	120 V

(iii) Que el tiempo de entrega sería: de 30 a 45 días, según disposición de materiales; la forma de pago: 70% de anticipo y 30% contra entrega; validez de la oferta: 7 días a partir de la fecha de emisión, la cual no consta en el documento; garantías: módulos fotovoltaicos de 20 años, inversor de 1 año, controlador de carga y baterías ciclo profundo de 1 año y la instalación eléctrica 1 año de garantía; detallando las condiciones que no están cubiertas por la garantía.

Es menester señalar, que el señor _____ omparece en la oferta económica en su calidad de sobrino de la señora _____ conforme a lo consignado por la proveedora denunciada en el correo electrónico de fecha 09/10/2018 —folio 11—, situación que en ningún momento fue controvertida en el presente procedimiento.

3. Constancia de resultados emitida el 21/10/2018 por el señor _____, en su calidad de Técnico en Ingeniería Eléctrica con Licencia N° 2443 autorizada por la SIGET —folios 24 y 25— en la que hace constar que la inspección practicada a solicitud de la consumidora denunciante, arrojó como resultado una única observación, consignando literalmente lo siguiente: *El banco de baterías se encuentra en mala ubicación (fotos anexas), ya que fue situado en la sala de la vivienda, cuando el lugar adecuado es en un espacio abierto, ventilado y bajo techo; el actual estado de dichas baterías es que se explotaron dos, produciendo emanaciones tóxicas y contaminantes, lo cual ocasiona enfermedades, respiratorias, de piel y visuales (...).* Asimismo, recomendó: *reubicar el banco de baterías a un lugar fuera de la vivienda, desintoxicar el área expuesta a dichas emisiones tóxicas y el cambio de baterías dañadas y por unas de mejor calidad para garantizar un mejor funcionamiento.*

4. Fotocopia simple de Informe Técnico IT-RE-2020-051 denominado: Requerimiento del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor OFICIO No. 15/2020 sobre Sistema de Energía Aislado con Tecnología Fotovoltaica —folios 64-75— emitido en el mes de agosto del año 2020 por la Gerencia de Electricidad del Departamento de Recursos Energéticos Naturales Renovables de la SIGET, a través del cual se emite opinión técnica referente a la instalación de un sistema solar fotovoltaico aislado en el domicilio de la consumidora denunciante ubicado en el municipio de Chirilagua, departamento de San Miguel, a requerimiento del Centro de Atención al Usuario de SIGET por una solicitud de este Tribunal —folios 53-55—, en el que, luego de un análisis pormenorizado de los documentos relacionados al oficio 15/2020 —folios 62 y 63— y de la respectiva inspección, se observó, en síntesis lo siguiente:

(i) Sección 4 Inspección al Sistema de Energía Aislado:

La existencia de 4 módulos fotovoltaicos, de los cuales no fue posible acceder a la viñeta de datos técnicos para identificar su potencia debido a que implicaba desmontar al menos uno de ellos de la estructura de anclaje, corriendo el riesgo de invalidar la garantía y que los equipos se encontraban instalados al interior de la vivienda los cuales estaban montados sobre una pared del área de la sala, siendo los siguientes elementos: inversor de 1500 Watts, protecciones de DC, protecciones de AC, controlador de carga y caja térmica de dos circuitos a 120 Voltios AC (Fotografías No. 1 y 2, folio 67)

Asimismo, se consignó que al encender 4 focos de la vivienda se tenía una carga de 28 Watts y el sistema fotovoltaico se mantenía en condición estable, tomando en cuenta que el sistema de baterías no funcionaba; no obstante, al adicionar la carga de un ventilador de 70 Watts y un cargador de 60 Watts, el sistema fotovoltaico ya no podría cubrir la demanda de manera constante, provocando un efecto de destellos en los focos (aumento y disminución de la cantidad de iluminación en fracciones de segundos), folio 69 vuelto.

(ii) Sección 6 Evaluación de la Información:

Se dedujo que en el presente caso, por la conexión entre el controlador de carga, inversor y las baterías en la instalación del sistema fotovoltaico que suministró la proveedora denunciada, las baterías se mantenían siempre conectadas al controlador de carga situación que generó que éste no cumpliera con su función, ya que las batería se cargaba al 100% de su capacidad y continuaba recibiendo carga, produciendo una sobrecarga —que si era recurrente— terminaría dañando las baterías, generando un sobre calentamiento y vapores químicos al interior de la misma, provocando derrames del electrolito de las baterías.

Aunado a ello, en el Numeral 2. Se indica en el reclamo que las baterías presentaron fallas, y desprendían un olor muy fuerte, lo cual causó daños a la salud de señora —folios 71 vuelto y 72 frente—, se señaló que el tipo de baterías utilizadas para el almacenamiento de energía eran de la marca E-NEX, modelo VX27MF, las cuales conforme al catálogo proporcionado por la proveedora denunciada y otra información de internet son para uso marino pero no son recomendadas para el tipo de instalación efectuada conforme a lo consignado en el sitio: <https://energybatteries.gr/pdfs/marine&RV.pdf> y que, dos de las baterías presentaban rastros de derrame y que en su totalidad se encontraban deformadas, lo cual es una consecuencia del recalentamiento interno a causa de una recurrente sobrecarga, lo que provoca que exista mayor presión en el interior de la misma deformando sus paredes y que finalmente existiese la posibilidad de un derrame del electrolito, situación que daña por completo la batería.

(iii) Apartado (A) Ventilación. Se deben tomar medidas para que haya suficiente ventilación y difusión de los gases, provenientes de las baterías, para prevenir la acumulación de una mezcla explosiva, folio 72 vuelto:

Que las baterías fueron instaladas al interior de la vivienda, lo cual no es recomendable debido al riesgo químico, descarga eléctrica y arco eléctrico que representa, lo cual es de conocimiento de una persona calificada para tal tipo de proyectos.

(iv) Sección 7 Conclusiones, folio 73:

Literalmente se consignó:

- 1) *Que el controlador de carga y su conexión entre el inversor y las baterías pudo ser la causa de las fallas presentadas en el sistema de energía aislado con tecnología solar fotovoltaica, así como del deterioro de las baterías por sobrecarga, dando como resultado la emanación de vapores químicos y finalmente el derrame del electrolito de las baterías.*
- 2) *El hecho de haber instalado las baterías al interior de la vivienda representó un riesgo a la salud de la señora. Así mismo, de acuerdo a la información recopilada de las baterías que fueron suministradas por la empresa EPC Regional se establece que no son las adecuadas para este tipo de aplicaciones.*

3) De la inspección técnica realizada y en la información presentada por la sociedad EPC Regional no se pudo determinar específicamente para el controlador de carga y el inversor si contaban con certificación UL u otra similar que garantice que los equipos fueron probados bajo condiciones de laboratorio. Se consultó dicha situación vía electrónica con la empresa EPC Regional y no se obtuvo respuesta hasta el momento de emisión de este informe.

Finalmente, es necesario aclarar que el domicilio en el que se efectuó la inspección del equipo técnico de la SIGET, corresponde al domicilio de la señora _____, en el que se realizó la instalación del sistema solar fotovoltaico, conforme al correo electrónico enviado por el señor _____ —en representación de la denunciada— en fecha 22/07/2020 cuyo noma consigna: **Comparto “Instalación Chirilagua** _____” en respuesta al requerimiento de información efectuado por la SIGET, según consta a folio 74.

5. Original de Informe Técnico MARN-DEC-GEA-Corr1387-2020-195/2020 emitido por el Director General de Evaluación y Cumplimiento Ambiental en fecha 13/10/2020 —folios 76 y 77—, en respuesta al oficio N° 16/2020 enviado por este Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor —folios 53-54 y 56— a través del cual, entre otros aspectos, señala que dicha entidad no es la encargada del tratamiento y disposición final de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos; por lo tanto, a quien correspondería la sustitución de los equipos que se encuentran en malas condiciones y la recolección de los mismos con el fin de entregarlos a empresas que cuenten con los permisos ambientales para su manejo ambientalmente adecuado correspondientes a baterías ácido plomo usadas es a la empresa generadora, es decir la proveedora denunciada, detallando el listado de empresas que poseen Permisos Ambientales para Almacenamiento Temporal y exportación de Baterías Ácido Plomo Usadas.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

A. En el caso particular, la consumidora denunciante reclama por el supuesto incumplimiento de la proveedora en el servicio de entrega e instalación de un Sistema Solar Fotovoltaico Tipo Residencial Aislado a Red, el cual desde el día de su instalación no brindaba correcto funcionamiento a ningún electrodoméstico, aunado al hecho que las baterías despedían un olor muy fuerte que afectaban su salud.

Previo a realizar el análisis correspondiente, resulta necesario referirnos a lo regulado por el Código Eléctrico Nacional de los Estados Unidos de América (NEC), conforme a lo consignado y observado en el informe de folios 64-74, siguiente detalle:

- **Artículo 100. Definiciones.**

***Listado (Certificado) (Listed).** Equipos, materiales o servicios incluidos en un listado (certificado) publicado por una organización aceptada por la autoridad con jurisdicción, que se dedica a la evaluación de productos o servicios, y que realiza inspecciones periódicas de la

producción de los equipos o materiales listados, o la evaluación periódica de servicios, y cuyo listado establece que el equipo, material o servicio cumple las normas debidamente establecidas o que ha sido probado y encontrado apto para un propósito específico.

***Persona calificada.** Persona con habilidades y conocimientos relacionados con la construcción y el funcionamiento de las instalaciones y los equipos eléctricos y que ha recibido capacitación en seguridad para reconocer y evitar los peligros implicados.

- **Artículo 480 Baterías de acumuladores.**

- **Artículo 480.2 Definiciones.**

- Batería de acumuladores (*Storage Battery*).** Batería formada por una o más celdas recargables de tipo plomo - ácido, níquel - cadmio o de otro tipo electroquímico recargable.

- **Artículo 480.9 Ubicación de las baterías.** La ubicación de las baterías debe cumplir con lo establecido en las secciones 480.9 (A), (B) y (C).

- (A) **Ventilación.** Se deben tomar medidas para que haya suficiente ventilación y difusión de los gases provenientes de las baterías, para prevenir la acumulación de una mezcla explosiva.

- (B) **Partes vivas.** La protección de las partes vivas debe cumplir con la sección 110.27.

- (C) **Espacio de trabajo.** El espacio de trabajo alrededor de los sistemas de baterías debe cumplir con la sección 110.26. El espacio libre de trabajo se debe medir desde el borde del bastidor de la batería.

- **Artículo 690. Sistemas Solares Fotovoltaicos:**

- **Artículo 690.1 Alcance.** Las disposiciones de este artículo se aplican a los sistemas solares fotovoltaicos de energía eléctrica, incluidos arreglos de circuitos, inversores y controladores de dichos sistemas. Los sistemas solares fotovoltaicos a los que se refiere este artículo pueden ser interactivos con otras fuentes de generación de energía eléctrica o ser autónomos y tener o no acumuladores de energía eléctrica tales como baterías (...).

- **Artículo 690.2 Definiciones:**

- *Controlador de carga (*Charge Controller*)** Equipo que controla la tensión de c.c. o la corriente de c.c., o ambas, empleado para cargar una batería.

***Inversor (Inverter).** Equipo que se utiliza para cambiar el nivel de la tensión, la forma de onda o ambas, de la energía eléctrica. En general un inversor (...) es un dispositivo que cambia una entrada de corriente continua en una salida de corriente alterna. Los inversores también pueden funcionar como cargadores de baterías que emplean la corriente alterna de otra fuente y la convierten en corriente continua para cargar las baterías.

***Módulo (Module).** Unidad completa protegida ambientalmente, que consta de celdas solares, óptica y otros componentes, sin incluir los sistemas de orientación, diseñada para generar energía de corriente continua cuando es expuesta a la luz solar.

***Panel (Panel).** Grupo de módulos unidos mecánicamente sujetos, alambrados y diseñados para proporcionar una unidad instalable en sitio.

***Sistema fotovoltaico solar (Solar Photovoltaic System).** El total de los componentes y subsistemas que, combinados, convierten la energía solar en energía eléctrica adecuada para la conexión de una carga de utilización.

➤ **Artículo 690.35 Sistemas de alimentación fotovoltaica no puestos a tierra.**

(B) Protección contra sobrecorriente. Todos los conductores de los circuitos fotovoltaicos de una fuente y de salida deben tener protección contra sobrecorriente de acuerdo con la sección 690.9.

➤ **Artículo 690.4 Instalación. (D) Equipos.** Los inversores, motogeneradores, módulos fotovoltaicos, paneles fotovoltaicos, módulos fotovoltaicos de c.a., combinadores de circuitos de alimentación y controladores de carga proyectados para el uso en sistemas de energía fotovoltaica deben estar listados e identificados para esa aplicación.

B. Establecido lo anterior, respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe "No (...) prestar los servicios en los términos contratados.", al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierten distintas obligaciones contractuales —*condiciones en que se ofreció prestar el servicio*— de las cuales existe la certeza que:

- La proveedora EPC Regional, S.A. de C.V. ofreció prestar un servicio de instalación y funcionamiento de un sistema solar fotovoltaico tipo residencial aislado a red a la señora

), el cual estaba diseñado para el uso de una refrigeradora pequeña, radio grabadora, televisión, cargadores de celular y luminarias led por un precio de \$3,514.30, cuyas condiciones constan establecidas a folios 16-21.

- Que la consumidora pagó a la proveedora EPC Regional, S.A. de C.V. un total de \$3,514.30 por la instalación y funcionamiento del sistema solar fotovoltaico, tal como consta en las facturas de folios 4 y 5.

Sumado a ello, respecto al segundo elemento de dicha infracción —*existencia de un incumplimiento por parte de la proveedora*— se ha comprobado que la proveedora EPC Regional, S.A. de C.V. realizó la instalación de un sistema solar fotovoltaico —la energía solar fotovoltaica *es aquella que se obtiene por medio de la transformación directa de la energía del sol en energía eléctrica*¹— que no funcionaba conforme a lo esperado, ya que tal como consta en el informe técnico de folios 64-74:

- a) las 4 baterías instaladas se encontraban deformadas y 2 de ellas presentaban rasgos de derrame, lo cual es una consecuencia del recalentamiento interno a causa de una recurrente sobrecarga, lo que provocó una mayor presión en el interior de las mismas deformando sus paredes y que finalmente existiese la posibilidad de un derrame del electrolito, lo cual daña por completo la batería y guarda relación con los olores fuertes a los que hace referencia la consumidora en su denuncia por los rasgos de derrame²;
- b) el sistema no fue dimensionado para cubrir la demanda total de energía para la cual fue instalado y de acuerdo a lo requerido por la consumidora, ya que al adicionar la capacidad de un ventilador de 70 *watts* y un cargador de 60 *watts* provocaba un efecto destello en los focos³. Y es que, para el dimensionamiento adecuado de un sistema fotovoltaico se deben realizar una serie de actividades entre las cuales podemos resaltar: *realizar la suma de todas las potencias de los equipos a conectar, realizar la suma de los tiempos de funcionamiento de cada uno de los equipos conectados, a fin de calcular la energía diaria que se utiliza, y realizar el cálculo de cada uno de los equipos que conforman el sistema fotovoltaico según nuestras necesidades de uso y operación,*

¹ Guía de Buenas Prácticas Proyectos Fotovoltaicos (2014), realizada por la Empresa de Consultoría e Inversiones CABAL, S.A., Managua, página 11.

² Informe Técnico IT-RE-2020-051: Requerimiento del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor OFICIO No. 15/2020 sobre Sistema de Energía Aislado con Tecnología Fotovoltaica emitido por la Gerencia de Electricidad del Departamento de Recursos Energéticos Naturales Renovables de la SIGET —folios 64-74—, Sección 4 Inspección al Sistema de Energía Aislado, página 8/17 vuelto; Sección 6 Evaluación de la Información Numeral 2, página 13/17; Sección 7 Conclusiones, página 15/17.

³ Informe Técnico IT-RE-2020-051, Sección 4 Inspección al Sistema de Energía Aislado, página 8/17 vuelto.

*entre otros*⁴, ello con el fin de cumplir con el servicio contratado y esperado por la consumidora;

- c) que el tipo de batería utilizada para el almacenamiento de energía corresponde a una marca de uso marino las cuales no son recomendadas para la instalación contratada por la consumidora⁵, poniendo en peligro la calidad de los componentes solares. Sobre este punto, es menester señalar que los equipos a utilizar en los sistemas solares, deben cumplir con normas de certificación y garantía, ya que las *certificaciones constituyen un punto esencial, a fin de que puedan instalarse materiales que cumplan con requerimientos: calidad del servicio, eficiencia, confiabilidad, continuidad, seguridad física de las instalaciones, aunado al hecho, que cada equipo debe contar con una ficha técnica completa y/o pruebas de ensayo de laboratorios acreditados*⁶, aspectos que tal como señala el informe no fueron acreditados por la proveedora;
- d) que las baterías fueron instaladas en el interior de la vivienda, lo cual no es recomendable por el riesgo químico, descarga eléctrica y arco eléctrico que representa, máxime cuando éstas únicamente fueron montadas sobre una tabla en el área de la sala, reiterando que el ideal era realizar la instalación en un lugar fuera de la vivienda, debidamente acondicionado para garantizar una ventilación adecuada, para que en caso de tener una difusión de gases químicos éstos fueran dispersados en el ambiente fuera de la vivienda y así no causar problemas a la salud de las personas que habitan la vivienda, como ha sucedido en el presente caso, en el que la consumidora reclama que los químicos han afectado su salud⁷; y,
- e) la conexión efectuada por la proveedora entre el controlador de carga, el inversor y las baterías pudo ser la causa de las fallas presentadas en el sistema de energía aislado con tecnología solar fotovoltaica, así como del deterioro de las baterías por sobrecarga lo que dio como resultado la emanación de vapores químicos y finalmente el derrame del electrolito de las baterías, por lo que con tal conexión el controlador de carga no cumplía con la función para la cual ha sido diseñado, como por ejemplo, *para proteger la batería contra posibles sobrecargas causadas por excedentes provenientes del módulo y/o campo fotovoltaico*⁸.

⁴ Guía de Buenas Prácticas Proyectos Fotovoltaicos (2014). Página 17.

⁵ Informe Técnico IT-RE-2020-051, Sección 6 evaluación de la información, Numeral 2, página 12/17 vuelto y 13/17 frente.

⁶ Guía de Buenas Prácticas Proyectos Fotovoltaicos (2014). Páginas 24-26.

⁷ Informe Técnico IT-RE-2020-051, Sección 6 evaluación de la información, Numeral 2, letra (A), página 14/17 vuelto.

⁸ Guía de Buenas Prácticas Proyectos Fotovoltaicos (2014). Página 11.

Así las cosas, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, se acredita con certeza que la proveedora EPC Regional, S.A. de C.V. no cumplió con la instalación adecuada, eficiente y segura de todos los componentes de un sistema fotovoltaico solar, ya que el sistema fotovoltaico no cubría la demanda de energía eléctrica ofrecida por la misma conforme a lo requerido por la consumidora denunciante, dando lugar con tal incumplimiento a que en el presente caso se configure la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*No (...) o prestar los servicios en los términos contratados.*”

C. I. En relación a la infracción estipulada en el artículo 43 letra f) de la LPC por: “*Fabricar, importar, empaçar, distribuir o comercializar bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes; así como comercializar servicios que nos las cumplan (...)*”, la proveedora alegó la supuesta vulneración al principio de tipicidad, señalando que el Tribunal no estableció los elementos necesarios para probar la tipicidad y que la carga de la prueba le corresponde a la administración pública y que en ningún momento se ha comprobado un incumplimiento por parte de su mandante en el contrato de servicios adquirido por la denunciante, acotando que no se puede comprobar porque la conducta nunca ha sido realizada por la proveedora denunciada.

Al respecto, este Tribunal considera pertinente señalar que en el ámbito del Derecho Administrativo Sancionador la ley debe definir exhaustivamente las conductas objeto de infracciones administrativas, las sanciones o medidas de seguridad a imponer o, al menos, establecer una regulación esencial acerca de los elementos que determinan cuáles son las conductas administrativamente punibles y qué sanciones se pueden aplicar.

Bajo ese argumento, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia — en adelante SCA— ha establecido en reiterada jurisprudencia, que “*el principio de tipicidad comporta la imperiosa exigencia de la predeterminación normativa de las conductas ilícitas y de las sanciones correspondientes, es decir, la existencia de preceptos jurídicos —lex previa— que permitan predecir con el suficiente grado de certeza —lex certa— aquellas conductas y se sepa a qué atenerse en cuanto a la propia responsabilidad y a la eventual sanción. (...)*”, resolución de las quince horas y cuatro minutos del 08/12/2014, en el procedimiento 325-2012.

Es decir, que la exigencia de la tipicidad garantiza a su vez la seguridad jurídica, pues se traduce en que para la imposición de una sanción administrativa se requiere la necesaria existencia de una norma previa —artículo 15 de la Constitución de la República— en la que se describa de manera clara, precisa e inequívoca la conducta objeto de sanción, incorporando así la garantía de que ninguna persona será sorprendida por la definición de situaciones constitutivas de delitos o infracciones, o por la penalización de las mismas, que en el momento de ser realizadas, no estaban previstas como tales en una ley.

Así, la SCA en la sentencia de las quince horas ocho minutos del 24/09/2018, en el proceso con referencia 131-2015, sobre el principio de tipicidad, estableció: *“Se ha afirmado en la doctrina que la tipicidad se refiere a la exigencia hecha a la Administración Pública para que de manera previa a la conducta reprochada, se establezcan las infracciones en las que pueda incurrir un sujeto, así como las correspondientes sanciones que les podrían ser aplicadas en caso de comprobarse el hecho que se le atribuye, todo lo cual viene a garantizar el principio de seguridad jurídica que necesariamente debe impregnar los diferentes ámbitos de la materia sancionadora (...)”*.

Ahora bien, para efectos del presente análisis, la LPA establece en el artículo 3 que las actuaciones de la Administración Pública están sujetas entre otros principios al de legalidad, en el sentido que debe actuar con pleno sometimiento al ordenamiento jurídico, de modo que solo está habilitada para hacer aquello que este previsto en la ley y en los términos en que ésta lo determine, por lo tanto, toda actuación fuera de los márgenes determinados en ley es arbitraria.

Asimismo, el contenido del principio de tipicidad como manifestación del principio de legalidad, ha sido regulado en el artículo 139 de la LPA, que determina que *“solo podrán sancionarse las infracciones e imponerse las sanciones previstas como tales en la ley, de manera clara, precisa e inequívoca. Las normas que establezcan infracciones y sanciones no serán susceptibles de aplicación analógica (...)”*, en ese sentido, las infracciones deben estar previstas con suficiente grado de precisión de manera que se impida al operador extender o desviar sus alcances, siendo por ello indispensable que el análisis se haga única y exclusivamente sobre la base de los elementos que componen el tipo infractor, para garantizar que de no concurrir alguno de ellos, el hecho imputado resultaría atípico y no podría dar lugar a sanción alguna.

2. Para el caso de la infracción objeto de análisis, el verbo rector *“comercializar”* es la acción que lleva a cabo una empresa para poner a la venta un producto, mediante la búsqueda de todas las vías posibles de distribución para llegar al consumidor final⁹; asimismo, *“comercializar”* se traduce en el acto de planear y organizar un conjunto de actividades necesarias que permitan poner en el lugar indicado y el momento preciso una mercancía o servicio logrando que los clientes, que conforman el mercado, lo conozcan y lo consuman¹⁰.

Partiendo de la anterior premisa, el hecho ilícito tiene lugar cuando dentro de esa variedad de bienes y/o servicios que se comercializan a los consumidores, se encuentran bienes y servicios en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes.

Ahora bien, tal como se ha establecido en la letra **(b) del romano IV** de la presente resolución, el tipo de instalaciones que comercializa la proveedora denunciada debe cumplir con lo regulado en el

⁹ <https://www.billin.net/glosario/definicion-comercializar/>

¹⁰ <https://www.gestiopolis.com/comercializacion-de-productos-y-servicios-universitarios/>

Código Eléctrico Nacional de los Estados Unidos de América edición en español del año 2008, a fin de ofrecer condiciones adecuadas de seguridad para las personas y sus propiedades contra los riesgos que se derivan del uso de la electricidad, en lo referente a la protección contra choque eléctrico, efectos térmicos, sobrecorrientes, corrientes de falla, sobreretenciones, entre otros.

Al respecto, la SIGET advirtió incumplimientos a tal normativa por parte de la proveedora en la instalación del sistema solar fotovoltaico, los cuales han sido ampliamente desarrollados en la presente resolución, señalando a manera de ejemplo: la falta de viñeta de datos técnicos de los módulos fotovoltaicos para efectos de identificar la potencia de los mismos, la forma en que se realizó la conexión entre el controlador de carga el inversor y las baterías —la cual denota la falta de habilidades y conocimiento de las personas que realizaron tal instalación—, la falta de certificación e idoneidad de las baterías instaladas, la instalación al interior de la vivienda de las mismas, así como la falta de ventilación en el área que se encontraban los equipos, condiciones que acreditan con certeza que la proveedora EPC Regional, S.A. de C.V. comercializó un servicio de instalación de sistema solar fotovoltaico en el que no se cumplió la normativa técnica vigente; por tanto, al configurarse los elementos de la infracción establecida en el artículo 43 letra f) de la LPC por *“Fabricar, importar, empacar, distribuir o comercializar bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes; así como comercializar servicios que nos las cumplan (...)”*, la conducta infractora atribuida a la misma es *típica*.

Por último, respecto del argumento de la proveedora que a este Tribunal le correspondía la carga de la prueba, no puede obviarse que hay ciertos elementos de prueba, que solo pueden incorporarse necesariamente por el supuesto infractor, por estar exclusivamente bajo su disposición y resguardo, como en el presente caso; no obstante, EPC Regional, S.A. de C.V. no presentó ningún tipo de prueba que reuniera dichas características, a pesar de que se le brindó la oportunidad de aportar los elementos de prueba con los cuales demostrara que realizó la instalación del sistema solar fotovoltaico en cumplimiento de la normativa técnica vigente —NEC— y subsanara las observaciones realizadas por la SIGET en el informe de folios 64-74.

Por todo lo anterior, se concluye que la proveedora EPC Regional, S.A. de C.V. posee responsabilidad en el cometimiento de la infracción que se le imputa, consignada en el artículo 43 letra f) de la LPC por *“Fabricar, importar, empacar, distribuir o comercializar bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes; así como comercializar servicios que nos las cumplan (...)”*, resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

Ahora bien, establecidas las conductas ilícitas, 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, 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 las infracciones 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 en los términos esperados por los consumidores, aunado al hecho que ésta también comercializó un servicio de instalación de un sistema solar fotovoltaico que no cumplía con las normas técnicas vigentes, 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 las infracciones graves contenidas en el artículo 43 letras e) y f) 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, 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, la reincidencia o incumplimiento reiterado, 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*”.

Respecto de la proveedora EPC Regional, S.A. de C.V., por falta de información financiera, este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar a la misma de acuerdo a lo establecido en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE, ya que, para el caso que nos ocupa, no se cuenta con la información objetiva de los volúmenes de venta de la misma.

En suma, dado que no se ha podido determinar a cuánto ascienden las ganancias directas obtenidas por la proveedora durante el período de marzo 2018 —fecha de cometimiento de la infracción— a

septiembre 2020 —fecha en que se inició el presente procedimiento—, este Tribunal procederá a imponer una multa partiendo del impacto en los derechos de la consumidora y la naturaleza del perjuicio ocasionado.

Cabe mencionar que 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.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

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

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: *“Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)”*, así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: *“El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa”*, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: *“Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio”*.

En cuanto a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, 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 empresa dedicada al desarrollo de proyectos de instalación de sistema solares adecuados a las demandas energéticas de los consumidores, mediante sistemas conectados a red o por medio de sistemas aislados, conforme a lo consignado en su página web <https://epc-regional.negocio.site/>, se espera que cumpla con una instalación adecuada, eficiente y segura de todos los componentes de un sistema solar fotovoltaico, situación que no consta acreditada en el presente expediente, ya que dicho sistema no cubría la demanda de energía eléctrica ofrecida por la misma conforme a lo requerido por la consumidora denunciante.

Aunado a ello, en relación a la infracción al artículo 43 letra f) de la LPC, por su experticia, catalogándose como la única compañía con instalaciones de primer nivel y capacidad para ofrecer un verdadero respaldo por 25 años en instalaciones solares, conforme a la publicidad que difunde a través

de su página de la red social *Facebook*: EPC Regional Central, debe entregar los bienes y/o servicios que comercializa en cumplimiento de la normativa técnica vigente aplicable al rubro que le corresponde, esto es el NEC, lo cual no comprobó en legal forma por la poca colaboración en la aportación de elementos probatorios evidenciada en el procedimiento, máxime cuando tal incumplimiento puede generar un potencial riesgo a la salud de la consumidora denunciante.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de EPC Regional, 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 las infracciones de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que EPC Regional, S.A. de C.V., en relación a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, no cumplió con el servicio de instalación —adecuada, eficiente y segura— de todos los componentes de un sistema solar fotovoltaico, el cual no cubría la demanda de energía eléctrica ofrecida por la misma; y además, respecto a la infracción al artículo 43 letra f) de la LPC, comercializó un servicio de instalación de un sistema solar fotovoltaico que no cumplía con la norma técnica vigente aplicable.

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 consumidora pagó la cantidad de \$3,514.30 por un servicio de instalación de un sistema solar fotovoltaico; en ese sentido, la proveedora denunciada ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de la misma, ya que ésta erogó la referida cantidad de dinero a cambio de un servicio que no pudo ser utilizado como era esperado, pues tal sistema no funcionó correctamente y se instaló en incumplimiento de la norma técnica vigente que contiene las exigencias de seguridad y calidad aplicables a las instalaciones eléctricas.

Aunado a lo anterior, tales incumplimientos impactan no solo en los derechos económicos de la consumidora, sino que, además, representa un perjuicio potencial en bienes jurídicos como la salud y el medio ambiente, ya que el derrame del electrolito de la batería presenta amenazas para la salud humana y el ambiente porque contiene altos niveles de plomo en forma de iones disueltos y partículas suspendidas; es altamente ácido y puede causar quemaduras en la piel si se derrama accidentalmente; y

el alto nivel de acidez del electrolito de las baterías es perjudicial para el crecimiento de la vegetación¹¹.

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 disuasivo¹² en la infractora EPC Regional, S.A. de C.V., quien ha cometido las infracciones descritas en el artículo 43 letras e) y f) 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.

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 establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora EPC Regional, S.A. de C.V., pues se ha acreditado el cometimiento de las infracciones consignadas en el artículo 43 letras e) y f) de la LPC, consistentes en: “*e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...) y f) (...) comercializar bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes; así como comercializar servicios que nos las cumplan (...)*”.

En el presente caso se debe tomar en cuenta que las infracciones cometidas son infracciones graves, las cuales son sancionables con multa de hasta 200 salarios mínimos mensuales urbanos en el sector industria, conforme al artículo 46 de la LPC.

Además, debe considerarse el perjuicio económico que la infractora ocasionó a la consumidora por las conductas cometidas, 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 (\$3,514.30).

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 es pertinente fijar una multa cuya cuantía resulte *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines

¹¹ <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Guia-ambiental-y-social-para-proyectos-de-generacion-fotovoltaicos-e-hibridos-menores-o-iguales-a-1-MW.pdf>

¹² “(...) 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.

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.

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 Sancionador ha decidido imponer a la proveedora **EPC Regional, S.A. de C.V.** las siguientes multas:

- 1) Multa de **TRES MIL SEISCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR (\$3,650.04)**, equivalentes a doce salarios mínimos mensuales urbanos en el sector de industria, por la comisión de la infracción estipulada 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 **6%** 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.

Multa de **TRES MIL SEISCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR (\$3,650.04)**, equivalentes a doce salarios mínimos mensuales urbanos en el sector de industria, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 43 letra f) de la LPC, por comercializar servicios que no cumplen con la normativa técnica vigente según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo, multa que representa el **6%** 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 la devolución del dinero, el cual asciende a la cantidad de \$3,514.30; 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, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora EPC Regional, S.A., como medida para la reposición de la situación alterada por las infracciones, realizar la devolución de la cantidad de **\$3,514.30** pagada por la consumidora por la instalación de un sistema solar fotovoltaico, según se ha acreditado en el presente procedimiento.

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 letras e) y f), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Sancciónese* a la proveedora EPC Regional, S.A. de C.V. con la cantidad de **TRES MIL SEISCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR (\$3,650.04)**, equivalentes a *doce salarios mínimos*

mensuales urbanos en la industria —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados conforme al análisis expuesto **en la letra B del romano VII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

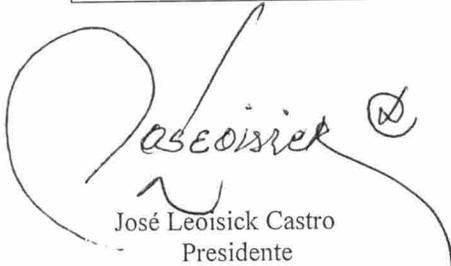
- b) *Sanciónese* a la proveedora EPC Regional, S.A. de C.V. con la cantidad de **TRES MIL SEISCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR (\$3,650.04)**, equivalentes a *doce salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra f) de la LPC, por comercializar servicios que no cumplen con la normativa técnica vigente según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo, conforme al análisis expuesto **en la letra C del romano VII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- c) Dichas multas, que en total ascienden a la cantidad de **SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON OCHO CENTAVOS DE DÓLAR (\$7,300.08)** deben hacerse efectivas 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**.
- d) *Ordénase* a la proveedora EPC Regional, S.A. de C.V., como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción al artículo 43 letras e) y f) de la LPC que, en el plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de la notificación de la presente resolución, realice la devolución de los **\$3,514.30** pagados en concepto de un servicio de instalación de un sistema solar fotovoltaico; conforme a lo establecido en la **letras B y C del romano VII y romano X** de esta resolución.
- e) *Ordénase* a la Secretaría de este Tribunal extender certificación de la presente resolución a la consumidora, para los efectos que estime convenientes.
- f) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

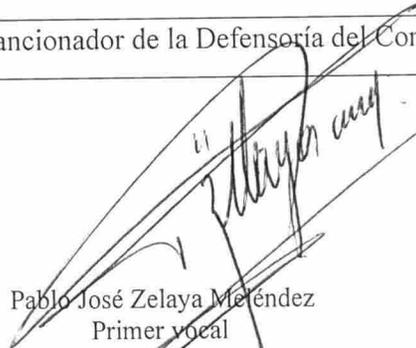
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
---	---

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

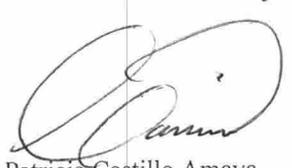


José Leoisick Castro
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

CM/ym



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segundo vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador