

	<p style="text-align: center;"><b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b></p>	<p>Fecha: 01/09/2021 Hora: 13:05 Lugar: San Salvador</p>	<p>Referencia: 2224-19</p>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedor denunciado	Melvin Ronel Ramírez Salguero		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>El denunciante manifestó que, <i>"en fecha 15-02-2019 compró al proveedor por el precio de \$100.00, una batería para su vehículo, en el mes julio de 2019, reclamó debido a que la batería dejó de funcionar, se la cambiaron, esa también dejó de funcionar dos días después, nuevamente reclamó, le volvieron a hacer un cambio que tampoco funcionó."</i></p>			
<p>El 05/11/2019 se le notificó al proveedor audiencia de conciliación programada para el 07/11/2019 (fs. 12). No obstante, en acta de resultado de conciliación, se hace constar que hubo incomparecencia de parte del proveedor denunciado (fs. 15). Finalmente, consta a folios 16, la renuncia expresa de parte del consumidor a los medios alternos de solución de controversias. En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias -en adelante CSC-, conforme al artículo 143 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 12/12/2019. (fs. 20)</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p>El consumidor solicitó <i>"que el proveedor le devuelva lo pagado por la batería de la que, habiendo reclamado garantía en dos ocasiones, no pudo corregir el error. Artículo 13-D letra c) y 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, arts. 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos."</i></p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			
<p><b>A. Infracción atribuida.</b></p> <p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 21 a 22—, se le imputa al proveedor denunciado la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por <i>el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.</i></p> <p>En términos generales y como marco doctrinal, debe entenderse que la garantía es un contrato por medio del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. De acuerdo con</p>			

el artículo 33 de la LPC, la garantía que se ofrece respecto a los bienes concreta el compromiso que asume el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el cuerpo del contrato o en anexo, como cuando se detalla al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 inciso 1° de la LPC dispone que: *Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán* (el resaltado es nuestro). *Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio.* Además, establece en su inciso 2° —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— que: *Las garantías extendidas y aceptadas de conformidad con el inciso anterior serán obligatorias para proveedores y consumidores, y no podrán implicar un límite o renuncia a las garantías otorgadas en la Ley o reglamentos técnicos respectivos.*

Respecto a la ejecución de las garantías, el artículo 33-A de la referida ley, consigna que: *(...) el consumidor deberá comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio, por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto.* (...), el resaltado es nuestro.

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC señala que ésta comprenderá *las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado.*

De las disposiciones citadas se destaca que, con la venta de un producto garantizado, el proveedor asume responsabilidad por el buen funcionamiento del bien en lo relativo a todas las condiciones y características del mismo correspondientes a los términos contratados, se obliga a repararlo o realizar las acciones que sean necesarias, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Al respecto, se ha sostenido en reiterada jurisprudencia que un consumidor razonable espera que, en caso se presente algún desperfecto en el producto, el proveedor cumpla con repararlo gratuita e inmediatamente en aplicación de la garantía existente; cambie el producto o le devuelva el dinero pagado.

A dicho criterio se añade que la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea, no solo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado proceda inmediatamente a su reparación, cambio, reducción del precio o reintegro de lo pagado, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado. En cambio, el proveedor actuaría contrario a lo ofrecido cuando al presentarse un desperfecto en el bien, *incluido en los alcances de la garantía y dentro del plazo de la misma*, ilegítimamente se niegue a hacerla efectiva.

Precisamente, el artículo 43 letra c) de la LPC tipifica como infracción grave el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

#### **V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA**

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144 de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor, pues en resolución de folios 21 al 22 se le concedió el plazo de diez días contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada al mismo en fecha 15/12/2020 (folio 24); sin embargo, no hubo pronunciamiento del proveedor.

Posteriormente, y habiendo concluido el término descrito en el párrafo anterior, en resolución de fs. 25 se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de ocho 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 al proveedor, en fecha 06/05/2021, sin que se pronunciara al respecto.

#### **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 c) de la LPC, por incumplimiento de garantía por parte de la proveedora.

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 este- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ante este Tribunal 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. En el mismo sentido regula la prueba, el artículo 106 incisos 1º y 3º de la Ley de Procedimientos Administrativos -LPA-.

El artículo 313 del CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento según lo dispuesto en los artículos 167 de la LPC y 106 inciso 1º de la LPA, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que debe haber sido obtenida de forma lícita, 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 expediente, se incorporó prueba documental por parte del consumidor, siendo la siguiente:

- i. Copia simple de factura # 0362, emitida por el proveedor Melvin Ronel Ramírez Salguero, a nombre del consumidor ' ' que contiene como descripción: " 1 BATTEC 20", por un monto de \$100.00. (fs. 3).
- ii. Copia simple de certificado de garantía, a nombre del señor ' ' la cual contiene los términos y exclusiones de la misma. (fs. 4).

## VII. ANÁLISIS Y CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Sobre lo anterior, respecto de la denuncia del consumidor, sobre el incumplimiento de la garantía con la que contaba el bien objeto del reclamo, ha quedado establecido que el proveedor otorgó una garantía de 12 meses sobre la batería adquirida por el consumidor, siendo los alcances y condiciones de la misma, los que se consignan en el certificado de garantía que fue entregado al consumidor —folio 4—, donde claramente se establece que la garantía será efectiva cuando "*a partir de la compra y dentro de los primeros meses (ver tabla) usted cuenta con una GARANTIA TOTAL la cual si la batería en forma continua no es capaz de retener su carga (no simplemente*

*descarga) y se determina que es debido a fallas en el proceso de fabricación de la misma, se procederá a cambiar la batería por una nueva SIN COSTO ALGUNO.”*

Ahora bien, en el presente caso, según los hechos denunciados por el consumidor, el proveedor atendió el reclamo del problema advertido por el consumidor en la batería y procedió a reparar la misma *hasta en dos ocasiones*, determinando que el problema reportado versaba sobre que la batería dejaba de funcionar; cambiándosela por primera vez; luego presentó el mismo percance dos días después; también esta batería tuvo un segundo cambio que tampoco funcionó.

Según las consideraciones anteriores, se efectuará una interpretación la que se le de validez a las afirmaciones realizadas por el consumidor en su denuncia, y se tendrá por acreditada indiciariamente que la batería objeto de reclamo fue revisada y reparada en dos ocasiones, pero no fue resuelto el problema de funcionamiento denunciado.

1. Por otra parte, este Tribunal debe hacer ciertas valoraciones sobre el tipo de interés o derecho tutelado en el presente procedimiento:

En relación con las características de la pretensión que se analiza en el presente procedimiento administrativo sancionador, debe acotarse que el derecho del consumidor, por su propia naturaleza, requiere mecanismos y procedimientos que atiendan adecuadamente la problemática en torno a la protección de los consumidores, y tales mecanismos tienen que cumplir con el requisito de eficacia, que implica la posibilidad de obtener una respuesta del sistema a los reclamos del consumidor en tiempo, modo y condiciones de acceso, los cuales no deben desnaturalizar la protección de los derechos, sino que están llamados a potenciarlos.

Es así, que de conformidad al artículo 1 de la Ley de Protección al Consumidor, el cual establece que: *“El objeto de esta ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.”*; deviene la defensa y custodia de dichos derechos en relación a la asimetría que existe entre el consumidor y el proveedor; pues éste último es, quien tiene no solo la pericia y destreza sobre los bienes o servicios que presta o vende, sino también, los mecanismos y engranaje necesario para que los agentes económicos – consumidores-, al momento de tomar una decisión de consumo, se acorte la brecha de sesgos y limitaciones a los que se enfrentan.

Bajo la premisa anterior, este Tribunal advierte la existencia de un derecho o interés individual que debe ser protegido o tutelado dentro del procedimiento sancionatorio y se reconoce el deber de proteger los intereses individuales que puedan estar en juego dentro de un procedimiento como en el iniciado en el caso de mérito, el derecho de garantía.

De conformidad con el artículo 34 de la LPC, establece respecto a los alcances de la garantía, lo siguiente: *“La garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado (...)”*.

En el presente caso, se ha acreditado que el proveedor no cumplió con los términos de la garantía ofrecida al consumidor, en tanto que, aunque se hizo del conocimiento de dicha falla al proveedor en dos ocasiones, éste no procedió conforme a lo establecido en la normativa de consumo, esto es, incumpliendo las posibilidades establecidas en el artículo 34 de la LPC. Lo anterior, faculta al consumidor a tener derecho a exigir la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza, la reducción del precio, o la devolución de lo pagado – por tratar de repararse hasta por dos ocasiones -, de las cuales ninguna alternativa fue brindada por el proveedor; y que efectivamente, dichos reclamos se interpusieron ante el proveedor dentro de los 12 meses de garantía ofrecidos por el mismo al consumidor. Cabe mencionar, que la expectativa del consumidor al adquirir un bien eléctrico, es la de utilizarlo un tiempo prolongado, sin esperar que este presente fallas a los pocos meses de adquirido. Por esta razón, este Tribunal concluye que existen indicios suficientes para determinar el incumplimiento en la garantía de uso de la batería adquirida por el consumidor.

Es importante traer a colación, que el derecho de consumo nace, precisamente, para tutelar los derechos del consumidor, propiciando la equidad entre las partes, ante el desequilibrio en que se encuentra el consumidor en algunas relaciones comerciales; en el presente caso, queda claro que dicho documento causa un perjuicio en el mismo, es decir, un desequilibrio en sus derechos que por ministerio de ley están concedidos; ya que, al establecerse prácticas comerciales como la descrita anteriormente se estaría limitando el ejercicio de sus derechos; conllevando a la vez a una enriquecimiento de su patrimonio de la proveedora, producto de la restricción consignada en dicho documento, puesto que en dicho documento no se delimita un plazo para prestar el servicio o que pasaría si este se vuelve de imposible cumplimiento, sino que solamente se limita el tiempo que tiene el consumidor para poder solicitar reembolso de un pago.

Por otro lado, se determina que la proveedora ha actuado con negligencia en el cumplimiento de las obligaciones que le impone la LPC, de las cuales no puede alegar ignorancia al estar dedicada

al servicio de venta de baterías de vehículos; y debido a que en dicho caso el proveedor no hizo uso de su derecho de defensa para debatir la infracción atribuida, ni presentó prueba de descargo que desvirtuará tal conducta imputada, teniendo los medios para hacerlo si fuera el caso; que sí sustituyó el bien por otro de diferente naturaleza, la reducción del precio, o la devolución de lo pagado, éste no lo probó en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, vislumbrando que tal actuación podría ser producto de la falta de esmero e interés de parte del proveedor en atender sus responsabilidades en el ámbito de consumo reguladas por la LPC.

Asimismo, según consta en las diligencias realizadas ante el CSC, el proveedor por medio de correo electrónico (fs. 7), solo se limitó a manifestar que no vendía baterías de \$100.00 dólares, que los precios que manejaba eran de \$55, \$75 y \$85, sin embargo, estas afirmaciones no fueron probadas por medio de prueba documental, pudiendo hacerlo, por lo que se tratan de meros dichos.

En consecuencia del análisis de todos los aspectos del presente caso en concreto, y en virtud del principio Pro Consumidor, esta autoridad considera que de manera indiciaria, existe responsabilidad del proveedor por el cometimiento de la infracción que se le imputa ante *“el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente”*, y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra c) de la LPC, resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

#### VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 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: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió 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 al presente caso:

##### *a. Tamaño de la empresa.*

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: *“Microempresa:*

*Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. **Pequeña Empresa:** Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.*

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar al proveedor **Melvin Ronel Ramírez Salguero** en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado dicha información con anterioridad en resolución de inicio a fs. 21 a 22. Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar al proveedor de conformidad a los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar al proveedor como un *comerciante informal*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

***b. Impacto en los derechos del consumidor.***

En el presente caso, con la comisión de la infracción administrativa por parte del proveedor denunciado consistente en *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*—artículo 43 letra c) de la LPC—, se ocasionó una afectación a la esfera jurídica de los derechos del consumidor, ya que hubo un incumplimiento de la garantía de la batería de parte del proveedor denunciado, según se estableció en el apartado VI.D.2 de la presente.

***c. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio del consumidor.***

La conducta infractora del proveedor, ocasionó un perjuicio económico al consumidor, en razón de que este erogó el precio de \$100.00 dólares de los Estados Unidos de América por la compra de

batería para vehículo. Lo anterior supuso, además, no sólo la disminución en el patrimonio del consumidor que pudo utilizar para otros propósitos, sino también perdió la posibilidad de eventuales beneficios económicos derivados de la referida suma.

Por otra parte, el infractor al obtener dicho monto, acrecentó su patrimonio y adquirió las ventajas del dinero pagado en concepto del precio de dicho servicio, en perjuicio del consumidor pues el mismo incumplió la garantía ofrecida.

*d. Grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió la infractora.*

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. En ese sentido, en reiteradas ocasiones se 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, aún a título de simple negligencia o descuido.

En el caso de mérito, la LPC insta la obligación del proveedor de efectuar el cumplimiento de garantía, habiéndose intentado la reparación del defecto hasta dos veces sin poder corregirlo, teniéndose el consumidor la habilitante del derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o al devolución de lo pagado, según lo consignado en el artículo 34 de la LPC, no obstante, como ya se ha mencionado, el proveedor no atendió dicho mandamiento legal, ni esgrimió alguna eximente válida.

De lo anterior se desprende que el referido proveedor es responsable de adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que impone la citada normativa. No obstante, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó que el proveedor **Melvin Ronel Ramírez Salguero** actuó con *negligencia grave*, pues teniendo conocimiento de que el consumidor de manera indiciaria se le hicieron hasta dos reparaciones sobre la batería, no atendió dicha solicitud de la devolución del dinero.

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

Tal como se expuso en el apartado VI.E de esta resolución, el proveedor cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, al negarse a devolver el dinero cuando éste haya incumplido con la garantía ofrecida al consumidor; y 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 (\$100.00 dólares), con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse al proveedor por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado al consumidor.

Ahora bien, una vez establecido el monto mínimo base, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le fue requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por no haber presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

Por consiguiente y en virtud del impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al mismo (\$100.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió el infractor, así como por haberse constatado una conducta procedimental que denota la no buena voluntad y colaboración de la infractora dentro del procedimiento, al no proporcionar la información solicitada, este Tribunal impone al proveedor **Melvin Ronel Ramírez Salguero** por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por “*el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*”, en relación con el artículo 34 de la misma ley, una multa de dos salarios mínimos urbanos en la industria, equivalentes a la cantidad de **SEISCIENTOS OCHO DOLARES CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$608.34)** en concepto de multa.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el 1% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200

salarios mínimos urbanos en el sector comercio y servicios—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

#### X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en su denuncia que se le devuelva lo pagado, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

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

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

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

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los

consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 33 de la LPC la titularidad del derecho de garantía que tienen los consumidores derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en: *la devolución de lo pagado por el monto de \$100.00 dólares de los Estados Unidos de América.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar al proveedor Melvin Ronel Ramírez Salguero, la devolución de lo pagado por el consumidor señor* en concepto de los servicios de compra de batería, y ante el incumplimiento de la garantía ofrecida por el proveedor.

#### X. 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; 13-D letra c), 43 letra c), 46, 49, 83 letras b) y c), 144 y siguientes de la LPC; 218 y 314 ordinal 1° del CPCM; y 17 número 5, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Sanciónese* al proveedor Melvin Ronel Ramírez Salguero, con una multa con la cantidad de **SEISCIENTOS OCHO DOLARES CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$608.34) equivalentes a dos salarios mínimos 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 c) de la LPC, por no devolver el dinero pagado al consumidor, señor cuando se le hicieron hasta dos veces la reparación sobre la batería adquirida con el proveedor denunciado, conforme al análisis expuesto en el rómulo VI de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- b) *Ordénese* al proveedor Melvin Ronel Ramírez Salguero **devolver** al señor la cantidad de **CIEN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$100.00)**, en concepto de reintegro de lo pagado por la batería para vehículo.
- 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 ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

d) Ordénese a la Secretaría de este Tribunal, extienda certificación de la presente resolución al señor \_\_\_\_\_ para los efectos legales correspondientes.

e) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.

### 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 de la Defensoría del consumidor, 7<sup>a</sup>. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

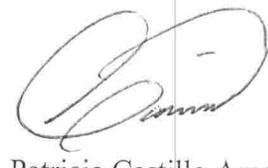
Autoridad Competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del consumidor.



José Leošick Castro  
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segundo vocal

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

Ah/MIP



Secretario  
del Tribunal Sancionador