

|   |                                   |  |                                  |
|---|-----------------------------------|--|----------------------------------|
|    | <p>TRIBUNAL<br/>SANCIONADOR</p>   | <p>Fecha: 20/05/2022<br/>Hora: 09:09 a. m.<br/>Lugar: San Salvador</p> | <p>Referencia:<br/>1051-2021</p> |
| <p><b>RESOLUCIÓN FINAL</b></p>  |                                   |  |                                  |
| <p><b>I. INTERVINIENTES</b></p>   |                                   |  |                                  |
| <p>Consumidora denunciante:</p>   |                                   |  |                                  |
| <p>Proveedora denunciada:</p>   | <p>TIRE EXPRESS, S.A. de C.V.</p> |  |                                  |
| <p><b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b></p>   |                                   |  |                                  |
| <p>En fecha 22/07/2019 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso en síntesis: que en fecha 18/07/2019, cotizó con el proveedor una llanta nueva marca Dunlop para la parte trasera de su motocicleta, asegurándole que tenían existencias al precio unitario de \$52.00 dólares estadounidenses, más la puesta de la llanta, al entregarle la motocicleta con la llanta nueva, al avanzar unos metros, escuchó un golpe como que algo iba topando en la llanta y la cadena, percatándose que la llanta no era Dunlop, sino Michelin y que no era nueva sino usada, además le habían instalado una llanta delantera y no una llanta trasera y que además la habían instalado mal, al reclamar a la proveedora se la cambiaron por una llanta nueva marca Redous, negándose la consumidora a recibir la motocicleta con esa llanta exigiendo una de marca Dunlop, le informaron que no tenían en existencias, por lo cual no tuvo más alternativa que retirarse con ese producto, presentándole el inconveniente que la motocicleta frena de improviso, pudiéndole provocar un accidente, por lo cual llevó el bien a un taller, donde le diagnosticaron que el plato de frenos se lo habían dejado flojo, situación que le puede ocasionar un accidente grave.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que la proveedora denunciada y la denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que la proveedora no se presentó a ninguna de las dos audiencias conciliatorias a las que fue citada (fs. 23 y 29) pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas por el CSC (fs. 20, 25 y 31), sin que la proveedora presentara causa justificada de su incomparecencia.</p> <p>En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor—en adelante LPC—, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por la consumidora en su denuncia y se remitió el expediente a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las doce horas con siete minutos del día 12/08/2021 (fs. 99-101).</p> |                                   |  |                                  |
| <p><b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b></p>  |                                   |  |                                  |
| <p><i>"La pretensión de la consumidora radica en que el proveedor le haga un diagnostico a la motocicleta, de encontrar la falla, el proveedor asuma la responsabilidad y haga efectiva la corrección del problema</i></p>  |                                   |  |                                  |

dejando en buen estado la moto sin ningún costo ya que al momento de la instalación de la llanta trasera según diagnostico pagado por la consumidora el golpe en la moto se debe a que dejaron flojo el plato de frenos, también pide el reintegro del dinero por el valor de la llanta la cantidad de \$52.00 ya que considera un incumplimiento de contrato. Con base en los artículos 43 literal e) 24, 4 literal e) literal b) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”.

#### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

A la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC. Respecto de la referida infracción, 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 propio).

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.

#### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC y 88, 140, 151 y 153 de la Ley de Procedimientos Administrativos, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora; contestando la proveedora en sentido negativo. Dichas actuaciones se detallan a continuación:

En resolución de fs. 99-101, se le confirió el plazo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada en fecha 24/08/2021 (fs. 102).

Posteriormente, en fecha 01/09/2021 la proveedora a través de su apoderado licenciado .

contestó la denuncia en sentido negativo y como estrategia de defensa argumentó que la denunciada nunca ha distribuido las marcas Dunlop o Michelin solicitó la nulidad del procedimiento administrativo sancionatorio (fs. 106-108). Mediante resolución de las ocho horas con cincuenta y dos minutos del día 03/05/2022 (fs. 113-115) se desestimó la excepción de nulidad y se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la

resolución, que fue notificada a la proveedora, en fecha 06/05/2022 (fs. 119); sin embargo, no hubo pronunciamiento, pese habersele otorgado la oportunidad procedimental legal para hacerlo. Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada al denunciado con base en la prueba que consta en el expediente de mérito.

## 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 comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados a la denunciante.

**A.** Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

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

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

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

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

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

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

C. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental aportada por las partes, de la cual será valorada por este Tribunal únicamente la pertinente, que consiste en:

1. Fotocopia de comprobante de recibo No. 0322 en donde se detalla el monto de la llanta adquirida por la consumidora, la cual asciende al precio de \$52.00 dólares, además se logra observar la frase “*1 llanta de moto*” (f. 3), con lo que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora y el pago realizado en concepto de la compra de una llanta de moto.

2. Fotocopia de factura No. 1947, emitida por la proveedora a nombre de la consumidora, en fecha 18/07/2019, en donde se detalla el monto de la llanta adquirida por la consumidora, la cual asciende al precio de \$52.00 dólares, además se logra observar la frase “*1 llanta de moto 90-90-18*” (f. 4), con lo que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora y el pago realizado en concepto de la compra de una llanta de moto.

3. Fotocopia de factura comercial emitida por el proveedor Zoom Importaciones, en fecha 20/07/2019, es decir dos días después de la compra de una llanta con las mismas dimensiones a la proveedora denunciada, en donde se detalla la cancelación de un monto total de \$28.00 dólares (f. 5), con lo que se acredita que la consumidora, luego del desperfecto denunciado recurrió a un tercero a efectos de subsanar problema ocasionado.

4. Fotocopia de factura N° 0051 emitida por el proveedor . (Jaguar Motoservicios) en donde se detalla la cancelación de un monto total de \$15.00 dólares (f. 15), con lo que se acredita que la motocicleta de la consumidora, presentaba el desperfecto de tener flojo el plato de freno.

5. Constancia emitida por el señor en su calidad de jefe de inventarios de la denunciada (fs. 44) en la que asevera que “*las marcas de llantas para moto MICHELIN y DUNLOP nunca han formado parte de nuestro inventario*”.

Este Tribunal efectuará la valoración de la prueba antes detallada, incorporada al expediente, tomando en cuenta además, la presunción legal del artículo 112 de la LPC que sustentó la certificación del presente expediente ante esta sede.

#### VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada, se comprobó que la denunciante erogó una cantidad de dinero que la proveedora exigió en concepto de precio para la compra de una llanta para motocicleta y que la consumidora solicitó una de la marca Dunlop (f. 1), asimismo hay indicios suficientes para acreditar que la llanta de motocicleta no era la solicitada, por lo que la consumidora y ello dio pie a la interposición de su denuncia.

Asimismo, mediante la citada documentación, se establece –de conformidad con lo dispuesto en el art. 999 del Código de Comercio– que las obligaciones mercantiles pueden probarse por medio de facturas como la que consta agregada al presente expediente administrativo (f. 1) y en concordancia con lo dispuesto en los art. 1416 y 1417 del Código Civil, que establece que lo pactado por las partes, es obligatorio para los contratantes, adicionalmente que los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella, en tanto que al momento en que se interpuso la denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, no consta que la proveedora haya entregado el bien que le fue ofrecido, y tampoco había realizado la devolución de lo denunciado por la consumidora, ante la entrega de un bien distinto.

De lo anterior, además de la relación de consumo entre los intervinientes, se ha acreditado que la proveedora otorgó una factura y un recibo (fs. 4 y 3 respectivamente), y según lo que consta en esos documentos de compra, resulta importante para este Tribunal, destacar que al pie de dichos documentos reza la frase: “1 llanta de moto” y “1 llanta de moto 90-90-18”, la cual resulta confusa puesto que no detalla las características del bien adquirido, específicamente la marca. En conclusión, la aludida indeterminación en los documentos precitados que constan agregados como prueba, deja en indefensión a la consumidora y no reúnen las condiciones propias de una factura. Es así, que la proveedora al no informar previa y oportunamente al consumidor acerca de todas las características del bien, ocasiona un perjuicio, pues a la consumidora se le crea una falsa expectativa que por el precio acordado inicialmente se le entregaría un bien nuevo de cierta característica y marca, lo que se traduce en un menoscabo económico para la consumidora; y en una violación a los derechos básicos de la consumidora según lo establecido en el art. 4 letras c y e de la LPC, la cual establece que: “Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: (...) c) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y

*oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación; (...) e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente; (...)*”, así como el artículo 27 inciso primero de la LPC, el cual estipula: “*En general, las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, deberán proporcionarse con información en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna (...)*”.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara la efectiva entrega del bien adquirido por la consumidora en la marca y medidas solicitadas, y ante ello únicamente incorporó una constancia suscrita por el Jefe de Inventarios (f. 44) –documento privado con firma no legalizada–, con la que pretendía acreditar que *nunca ha formado parte de sus inventarios*, llantas para motocicleta marcas Dunlop o Michelin y que “*cuando se hace la venta de alguna otra marca que no estpa en nuestros inventarios hacemos la debida referencia al cliente...*”, pero al respecto es preciso destacar que la credibilidad de dicho documento se ha visto desvirtuada puesto que en la factura de la consumidora no consta ninguna aclaración sobre la marca de la llanta, y además tal constancia no era la prueba idónea para sostener el argumento planteado por el apoderado de la proveedora, siendo lo correcto las copias certificadas de los kardex, por ejemplo de los años de la comisión de la infracción, o copias certificadas de las facturas donde se hace las aclaraciones a los clientes sobre las marcas de las llantas que comercializan, pero en el presente procedimiento la prueba incorporada por la proveedora no logra desvirtuar la presunción legal, y tampoco se acreditó la devolución del dinero por la llanta equivocada que le fue entregada y constituye objeto de la controversia planteada por la denunciante, o al menos un intento de realizar dicha devolución, manteniéndose así la presunción legal del artículo 112 inciso 2º de la LPC. En razón de la prueba valorada, la presunción legal y las disposiciones legales aplicables, lo manifestado por la denunciante respecto de la conducta por parte de la denunciada de no “*no entregar los bienes (...) en los términos contratados*” ni realizar la devolución del dinero cancelado por la consumidora, por la compra de una llanta nueva marca Dunlop, la cual ofreció entregar a la consumidora por la cantidad de \$52.00 dólares, en fecha 18/07/2019, pero que a la fecha de interposición de la denuncia en la Defensoría del Consumidor, la proveedora no había cumplido su obligación, este Tribunal concluye que se ha acreditado la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, siendo procedente *sancionar* a la proveedora señora TIRE EXPRESS, S.A. de C.V., en relación a los hechos atribuidos por denuncia interpuesta por la señora

### 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 e) 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 Tribunal Sancionador 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 de la documentación presentada por la proveedora, consistente en las declaraciones de IVA del período comprendido entre los meses de julio del año 2019 al mes de octubre del año 2019, y la declaración de renta del ejercicio fiscal del año 2018, los estados financieros auditados del año 2018, así como el estado de resultados del primer semestre del año 2019, se tomará en cuenta el volumen de ingresos correspondiente a la declaración de IVA del mes de julio de 2019, correspondiente al mes en que sucedieron los hechos denunciados, el cual asciende al monto de \$94,349.05 dólares de los Estados Unidos de América (f. 78).

Cabe mencionar, que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia buena voluntad en el cumplimiento 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 presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

Por lo anterior, con los tipos de empresas establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que la proveedora, cuenta con ingresos que están dentro de los regulados por dicha ley, por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a

considerar a la proveedora como una *pequeña empresa*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

***b. Grado de intencionalidad del infractor.***

Este elemento se considera 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.

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones 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 sancionable aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, 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 persona dedicada a la prestación de suministros de repuestos de vehículos, es conocedora que todas las relaciones comerciales con clientes y sus proveedores se documentan a través de contratos o facturas, los cuales debe ejecutar de buena fe y que por tanto, es evidente el carácter de obligatoriedad de lo pactado entre los contratantes, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplió con la prestación del servicio conforme a lo pactado.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora TIRE EXPRESS, S.A. de C.V., por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que posee como proveedora de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con los términos y condiciones pactados con la consumidora.

***c. Grado de participación en la acción u omisión.***

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que no cumplió con la obligación contractual pactada con la consumidora, respecto de entregar el bien de las características pactadas, y ante el incumplimiento, tampoco realizó la devolución del dinero acordado por la compra de una llanta para motocicleta marca Dunlop.

***d. Impacto en los derechos del consumidor, naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a los consumidores.***

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a no entregar los bienes (...) en los términos contratados —artículo 43 letra e) de la LPC— dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos de la consumidora, puesto que, en principio, al no cumplir con lo pactado ésta se vio afectada en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto de pago

por una llanta para un vehículo, la cual no era la solicitada por la consumidora y la devolución del mismo no se hizo completa ni en los términos pactados (\$52.00 dólares). Por otra parte, se generó una falsa expectativa en la venta de una llanta Dunlop, que se esperaba que fuera como la consumidora solicitó a la proveedora, pero que al resultar una distinta, no realizó la devolución de lo pagado.

*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 disuasivo en la infractora —quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC—, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores, ya que por su experticia en la venta de partes para vehículos, debe considerar todos los factores externos que durante la ejecución de los mismos podrían llegar a afectar la óptima prestación de sus servicios profesionales, debiendo adoptar 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 considerado los criterios para la determinación de la multa, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora TIRE EXPRESS, S.A. de C.V., pues se ha determinado que no entregó el bien en los términos contratados.

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 a la consumidora por la conducta cometida, siendo esta la cantidad de \$52.00 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 a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado a la consumidora.

Ahora bien, una vez establecido el monto mínimo base, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que les es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora, y a juicio de este Tribunal dicho

IR 7  
D

comportamiento denota diligencia y cooperación de los agentes infractores dentro del procedimiento administrativo sancionador.

Por consiguiente y en virtud del impacto en el derecho de la consumidora, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la consumidora (\$52.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora—*negligencia*—, que la misma ha sido considerada con la capacidad económica de una *pequeña empresa*, así como por haberse constatado una conducta procedimental que denota diligencia y colaboración de la infractora dentro del procedimiento, por proporcionar la información solicitada, este Tribunal impone a la proveedora TIRE EXPRESS, S.A. de C.V., por la comisión de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación con los artículos 4 letras c y e y 27 de la misma ley, una multa de **UN MIL SEISCIENTOS SETENTA Y DOS DÓLARES CON NOVENTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,672.94)** equivalentes a *cinco meses y quince días* de salario mínimo mensual urbano en la industria en concepto de multa por la comisión de la infracción antes descrita.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el 2.75% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción —doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria—, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos denunciados según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

#### **X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA**

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

**A.** 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 –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, 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 4 letra e de la LPC la titularidad del derecho a *“Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”* en los términos de la misma ley, le corresponde a la denunciante como un 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 de la consumidora, la cual consiste en: *“(…)el reintegro del dinero por el valor de la llanta la cantidad de \$52.00 ya que considera un incumplimiento de contrato. Con base en los artículos 43 literal e) 24, 4 literal e) literal b) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”*.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora TIRE EXPRESS, S.A. de C.V., la devolución del precio pagado por la denunciante* . , en concepto de llanta de motocicleta, que según consta en la documentación agregada en el presente expediente, es de **\$52.00 dólares**; adicionalmente no es posible ordenar que *“el proveedor le haga un diagnostico a la motocicleta, de encontrar la falla, el proveedor asuma la responsabilidad y haga efectiva la corrección del problema dejando en buen estado la moto sin ningún costo”* en razón que no consta peritaje que cuantifique dicha falla, pero es pertinente ordenar la devolución de los gastos en que incurrió la consumidora por dicha falla los cuales

ascienden a **\$43.00 dólares**, según facturas anexas a fs. 5-6. En síntesis la proveedora deberá devolver la suma de **\$95.00 dólares** a la señora

#### XI. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letras c, e, 27 inc. 1º, 43 letra e), 46, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Sanciónese* a la proveedora *TIRE EXPRESS, S.A. de C.V.*, con la cantidad de **UN MIL SEISCIENTOS SETENTA Y DOS DÓLARES CON NOVENTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,672.94)** equivalentes a *cinco meses y quince días* de salario mínimo mensual urbano 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 entregar los bienes en los términos contratados, respecto de los hechos denunciados por la señora
  
- b) *Ordénese* a la proveedora *TIRE EXPRESS, S.A. de C.V.*, **devolver** a la señora la cantidad de **NOVENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$95.00)**, en concepto de reintegro de lo pagado por el bien no entregado conforme a los términos contratados, con fundamento en las disposiciones legales precitadas y los términos pactados entre las intervinientes.
  
- c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la señora para las acciones legales que estime convenientes.

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) *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 de la Defensoría del consumidor, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad Competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del consumidor.



JOSE OISICK C

José Leoisick Castro  
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

LS/MP



Secretario del Tribunal Sancionador