

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 28/11/2022 Hora: 9:49 a. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 1193-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	LOGIX, S.A. de C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>En fecha 13/07/2021 el apoderado de la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso: <i>“que en el mes de noviembre del año 2018 se realizó la cotización con el proveedor para suministro e instalación de un techo especial de 685.51 metros cuadrados tipo construpanel para cuarto frío, cuyo costo sería de \$53,500.00 (IVA incluido). Informa que en el mes de enero de 2019 efectuaron el pago de \$20,000.00 en concepto de anticipo para el suministro e instalación del servicio, acordando ambas partes, que se le notificaría al proveedor la fecha de inicio de la obra. Debido a la pandemia se retrasó dicho proyecto, por lo que en el mes de septiembre del año 2020 se contactaron con el proveedor para informarle que ya cumplían con las condiciones para iniciar con el suministro acordado; sin embargo, a la fecha de interposición de la denuncia no se había cumplido con el suministro y entrega del producto, reteniendo el anticipo”.</i></p> <p>Según la denunciante, los hechos descritos podrían vulnerar lo establecido en el artículo 4 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –LPC-, el cual establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: <i>“Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”</i>, lo que podría configurar la infracción establecida en el artículo 43 letra d) de la LPC, que dispone: <i>“Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebrare (...)”.</i></p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor –en adelante CSC– para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, habiendo comparecido reiteradamente la proveedora a las audiencias conciliatorias, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 112 inciso 2º de la LPC, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las trece horas y cinco minutos del día 21/02/2022 (fs. 52-55) la cual se notificó a la denunciada en fecha 02/03/2022 (fs. 57).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			

Handwritten signature and initials.

La consumidora solicitó *“En virtud que el proveedor ha incumplido con el acuerdo, solicita que se le realice la devolución de lo pagado en concepto de anticipo por la cantidad de \$20,000.00, de acuerdo a los artículos 4 literal e), 24, 43 literal e) y d), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, relacionado a los Artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCION

A la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, que literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *“Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre (...)”* en relación al artículo 4 letra e) de la LPC, el cual establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: *“Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor oferto públicamente”*.

La conducta típica de la infracción, es precisamente incumplir la obligación de *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*, lo que significaría una afectación económica al consumidor, que erogó una cantidad de dinero por un determinado bien o servicio, pero que por alguna razón la contratación ya no se finalizó.

La configuración de la referida infracción supone, por consiguiente, en primer lugar, que el consumidor ha entregado al proveedor, una cantidad de dinero a cuenta del precio total de un bien o servicio –ya sea en concepto de prima, anticipo o reserva–, en segundo lugar, que la contratación no se haya concretizado –al respecto, la ley no presupone una causa específica por la que no se haya formalizado la contratación pretendida–; y, en tercer lugar, la negativa del proveedor a devolver al consumidor la cantidad de dinero que éste último ya había pagado a cuenta del precio. Dicha negativa puede darse: *a) de forma expresa*, por ejemplo, manifestando el proveedor que no existe cantidad de dinero que devolver, que la cantidad a devolver es distinta a la correspondiente según la ley y los términos de la contratación, entre otros; o, *b) de forma tácita o por omisión*, por ejemplo, cuando el proveedor esquive o simplemente no responda a la petición de devolución del consumidor.

El incumplimiento de la referida obligación por parte de los proveedores conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra d) de la LPC ya citado, y su consecuencia jurídica sería la establecida en el artículo 46 de la misma ley, siendo la multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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, 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. 52-55, 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 02/03/2022 (fs. 57).

Posteriormente, en fecha 21/03/2022 se recibió escrito (fs. 58 al 65) firmado por el licenciado

, en calidad de apoderado general judicial y administrativo de la proveedora LOGIX, S.A. de C.V., quien contestó la denuncia en sentido negativo y como estrategia de defensa argumentó:

A. 1) Que el pago de anticipo señalado fue realizado contra entrega de Crédito Fiscal número 0053 de fecha 23/01/2019, girado contra por la cantidad de \$20,000.00, es decir, que la denunciante ha errado en señalar que el total recibido en anticipo debe ser considerado en un cien por ciento como tal. Señala que debería resultar lógico de analizar que todo proveedor de servicios que incluye la adquisición de bienes del extranjero, parte o inicia su plazo de cumplimiento de obligaciones contractuales, desde la entrega de un anticipo del precio fijado, no obstante, el abogado de la denunciante en contra del principio procesal y general de probidad y buena fe, ha omitido señalar que su mandante realizó el pedido respectivo del material para la ejecución del proyecto contratado desde el momento de haber recibido el anticipo, la primera parte del material para dicho proyecto, ingresó al país en el mes de febrero de 2019, por el cual su representada realizó la compra internacional de material a utilizar por un valor de \$33,680.78, por la cual tuvo que realizar un pago extra por la cantidad de \$6,239.16, lo cual sumado da como resultado la cantidad de \$39,919.94, que restando lo recibido en concepto de anticipo, es decir, la cantidad de \$20,000.00, al no estar preparada la denunciante para iniciar el proyecto en el mes de febrero de 2019, LOGIX, S.A. de C.V. resultó perjudicada pues el valor recibido en anticipo no cubría sus costos, hasta esa fecha su mandante se vio perjudicada con la cantidad de \$19,919.94 sin contar o determinar los daños y perjuicios ocasionados por el costo de almacenaje del producto desde febrero de 2019 hasta septiembre de 2020, esto porque el referido material luego de tres años de no haber sido retirado y teniendo en cuenta que el costo de almacenaje por mes anda aproximadamente en \$1,000.00.

2) Que el abogado de la denunciante también ha incurrido en argumentos erróneos o falsarios al brindar a este Tribunal hechos que son imposibles de probar, ya que como fue señalado atribuye que hubo retraso debido a un período en el cual no hubo pandemia, y en segundo lugar, el mismo abogado presenta la impresión de un correo electrónico enviado por de la empresa denunciante, dirigido al señor socio de su mandante, en fecha 06/04/2021, en donde manifiestan que van a proceder con la compra de los paneles de aislamiento pero de una forma reducida el proyecto, es decir que estaban omitiendo la obligación aceptada en la oferta que dio origen a la relación comercial,

por lo que no es cierto que la empresa denunciante se encontraba lista para ejecutar el proyecto desde el mes de septiembre de 2020. Asimismo, manifiesta que el hecho que la denunciante redujera la dimensión del proyecto contratado, dejó en desventaja y con perjuicios a su mandante, en razón de que ya se había realizado la compra del material a utilizar y que superaba el monto entregado en concepto de anticipo, reiterando que a pesar de ya contar con el producto en el país, de parte de su mandante se procede a incurrir en gastos de bodegaje los cuales han sido totalmente onerosos.

3) Que existe nulidad del procedimiento seguido ante la Defensoría del Consumidor, ya que nunca se les notificó de manera formal como LOGIX, S.A. de C.V. las convocatorias señaladas, por lo que su mandante nunca intervino materialmente en el proceso ante la Defensoría del Consumidor, y por ello no señaló ningún correo electrónico que sea tomado como válido para haber recibido notificación alguna.

4) Que existe una interpretación errónea por parte de este Tribunal, y que el mismo carece de competencia objetiva para conocer y resolver de forma definitiva en el presente caso, ya que este Tribunal considera que no existe una relación jurídica concreta comercial y contractual definida entre su mandante y la denunciante. Agrega que en materia mercantil, el artículo 999 del Código de Comercio preceptúa los diversos medios con los cuales un comerciante puede probar el nacimiento o extinción de una obligación de esa naturaleza, y entre éstos, se encuentran las facturas y/o como lo es el caso que las obligaciones para la denunciante nacen de la aceptación de la oferta y se comprueban con el crédito fiscal emitido por su mandante, el cual contiene toda la información necesaria que identifica la cantidad de producto a vender, la descripción del producto a vender, el nombre del proyecto contratado, el nombre del contratante o cliente y todos los datos del vendedor. Señala que la pretensión declarativa de existencia de obligación, que no es más que una pretensión declarativa de prestación, en la que su objeto inmediato reside en obtener del juez una condena al demandado al cumplimiento de alguna de las prestaciones contenidas en el Código Civil, de Comercio u otro cuerpo normativo de carácter material o sustancial, compete a la jurisdicción judicial, y no a la jurisdicción administrativa, y es por ello que el presente procedimiento administrativo no puede incoarse como proceso administrativo sancionador, pues contiene derechos y obligaciones por ambas partes contratantes que únicamente pueden ser decididos y analizados por la vía judicial respectiva, lo mismo será en referencia a la presentación de medios probatorios, pues el derecho de probar es libre y garantía de procesal, no puede ni debe ser exigido de forma obligatoria como en el presente caso se pretende.

5) Por otra parte, ofrece prueba testimonial con la que pretende probar *que efectivamente la empresa LOGIX, S.A. de C.V. en ningún momento ha fallado al compromiso adquirido con la empresa denunciante, y establecer además que el daño y perjuicio ha sido real y efectivo en perjuicio de LOGIX, S.A. de C.V. por el tiempo pasado y por los costos posteriores que ha traído el incumplimiento de la*

denunciante, además probar que nunca a la empresa que representa le llegó convocatoria formal para las audiencias correspondientes en la Defensoría del Consumidor. Finalmente, incorpora documentación de fs. 66 al 123.

B. Mediante resolución de las trece horas con tres minutos del día 01/07/2022 (fs. 124-125) se declararon sin lugar las declaraciones testimoniales propuestas, se corrió traslado a la sociedad consumidora [redacted] para que se pronunciara sobre le excepción de nulidad alegada por la proveedora denunciada, 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 07/07/2022 (fs. 128).

Al respecto, en fecha 26/10/2022, se recibió escrito (fs. 132 al 138) firmado por el licenciado [redacted], en calidad de apoderado general judicial de la sociedad consumidora [redacted], en el que sostuvo que no existe la nulidad alegada, en vista que se han realizado las notificaciones electrónicas a la proveedora, las cuales constan a fs. 20 y 29, además, a fs. 31 consta el acta original de emplazamiento de citación a conciliación realizada a la proveedora, en la que se hizo constar que ni el representante legal ni alguna otra persona mayor de edad fue encontrada en la dirección señalada o esta fue rechazada, y se procede a fijarla en portón verjas grises, dirección señalada. Por otra parte, manifiesta que a fs. 34 consta impresión de respuesta de correo electrónico enviado a las 18:30 del día 09/08/2021 desde la cuenta de correo electrónico remitente [redacted] con copia a las cuentas de correo electrónico destinatarias [redacted] y [redacted] con copia a otros destinatarios, por medio de la cual el remitente de la cuenta responde al correo enviado [redacted], diciendo que no viene adjunto que envíe nuevamente, siendo que en dicho correo electrónico aparece un cintillo empresarial “[redacted]”, en calidad de Director Financiero de Construtecho.

En consecuencia, señala que es preciso valorar el principio finalista de los actos de comunicación, en virtud del cual “los actos de comunicación se consideran eficaces no en razón de la observancia de las formalidades legales, sino esencialmente en cuanto a que los mismos cumplan con la misión de garantizar la defensa de los derechos de las partes en un plano de igualdad, de tal modo que la notificación realice su objetivo; por lo que siempre que el acto procesal de comunicación cumpla con su finalidad, cualquier infracción procesal o procedimental en la realización del mismo, no supone o implica per se violación constitucional; es por ello, que la nulidad alegada no reúne los parámetros de trascendencia, puesto que a LOGIX, S.A. de C.V. sí se le hizo saber el contenido de la denuncia presentada y si se le citó hasta por segunda ocasión para un medio alternativo de solución de conflictos, razón por la cual, conocer el presente reclamo implicaría que este Tribunal, bajo la perspectiva de la

estricta legalidad ordinaria, revisara la veracidad o falsedad de las actas de notificación en virtud de las cuales se emplazó, se notificó y citó a conciliación a la sociedad LOGIX, S.A. de C.V., lo cual en definitiva, se encuentra fuera del catálogo de competencias conferidas a este Tribunal Sancionador.

Ahora bien, respecto a la falta de competencia alegada señala que existe basta jurisprudencia que determina lo contrario a lo expuesto por la proveedora, y sirve de precedente para el caso que nos ocupa, el caso de la resolución emitida por la Sala de lo Contencioso Administrativo en el incidente 80-2010, en la cual dicho Tribunal ha delimitado haciendo un análisis de lo que una relación de consumo significa; por lo que, la sociedad . sí ostenta el carácter de consumidor frente a LOGIX, S.A. de C.V., por la compra de techo, suministro e instalación de material consistente en 685.51 mts de construpanel frigo de poliuretano de alta densidad fabricado en línea continua tipo sándwich de 75 mm doble lámina C26 color blanco y sus accesorios, en atención a lo prescrito en el artículo 3 de la LPC.

Finalmente, ofrece prueba documental que consta agregada de fs. 139 a 164, prueba pericial consistente en peritaje contable, declaración de parte contraria del señor

, Representante Legal de la sociedad LOGIX, S.A. de C.V., declaración de propia parte del señor , Representante Legal de la sociedad

, y prueba testimonial de los señores

y

B. Respecto a las pruebas ofrecidas, corresponde en este apartado analizar la admisibilidad de las mismas, así:

i. En lo que concierne a la prueba testimonial, declaración de parte contraria y declaración de propia parte, este Tribunal analizará la admisibilidad de las mismas de conformidad a las disposiciones establecidas en el Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–, por remisión del art. 106 de la LPA.

Así, el artículo 318 del CPCM estipula que no deberá admitirse aquella prueba que no guarde relación con el objeto procesal, pues la misma sería impertinente. Por su parte, el art. 319 de dicha Ley hace referencia a la utilidad de la prueba, de la siguiente manera: “*No deberá admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos*”. Lo anterior implica, que en la utilidad de la prueba está imbíbida la idoneidad, y ésta puede definirse, en términos generales, como aquello que reúne las condiciones necesarias u óptimas para una función o fin determinados. Por consiguiente, es un requisito aplicable al medio probatorio como tal y no a su objeto; pues aquél puede ser pertinente a la causa de averiguación y sin embargo inútil, esto es, que no tendría eficacia para el proceso o procedimiento. Por ello, quien realiza

el examen de admisibilidad de la misma le compete razonar el contenido intrínseco y particular del medio en cada supuesto.

En el presente caso, con la prueba testimonial ofrecida, la consumidora pretende probar las funciones de dichas personas dentro de la empresa, a que actividades se dedican en

, las relaciones proveedor-consumidor que su representada realizó con la sociedad denunciada, la existencia del contrato de suministro e instalación del proyecto cuarto frío la única, su intervención en el proyecto, el pago en concepto de anticipo, quienes eran los encargados del proyecto, determina como se dio el incumplimiento, el monto entregado en concepto de anticipo, el monto adeudado a la fecha, los requerimientos de que cumplieran con el suministro e instalación, así como las gestiones de requerimiento de cumplimiento y requerimiento de devolución efectuadas por su persona.

Por otra parte, con la declaración de parte contraria, pretende acreditar, demostrar y comprobar: a) La relación proveedor-consumidor existente entre ambas sociedades; b) Que su representada suscribió propuesta de negocio número 231118-1 de fecha 23/11/2018 con su representada, para el proyecto denominado cuarto frío La Única, consistente en suministro e instalación de 685.51 M2 de construpanel y sus accesorios, por un valor total de \$53,500.00 incluyendo instalación, firmada por el ingeniero

, Director General y firmada en señal de aceptación por ; c) Que el valor ofertado fue por \$53,500.00 incluyendo instalación e IVA; d) Que existían términos y condiciones en los cuales se estableció que la oferta estaba sujeta a cambios en base a remediación en obra; e) Que existían términos y condiciones en los cuales se estableció que el tiempo de entrega del material quedó pendiente de definirse; f) Que fue suscrita y firmada en señal de aceptación por el ingeniero , Director General de Construtecho (nombre comercial) con el que opera la sociedad LOGIX, S.A. de C.V.; g) Que su representada recibió \$20,000.00 en concepto de anticipo los cuales fueron cobrados e ingresados a la empresa que representa; h) Que incumplió el contrato de suministro e instalación a la sociedad; i) Que retuvo el anticipo por \$20,000.00 y no lo ha devuelto a la sociedad ; j) Que su representada incumplió con el suministro e instalación de 685.51 M2 de construpanel y sus accesorios a pesar de habérselo requerido en reiteradas ocasiones la sociedad.

Finalmente, con la declaración de propia parte, pretende acreditar, demostrar y comprobar: a) La relación proveedor-consumidor existente entre ambas sociedades; b) Que su representada suscribió propuesta de negocio número 231118-1 de fecha 23/11/2018 con la proveedora LOGIX, S.A. de C.V., para el proyecto denominado cuarto frío La Única, consistente en suministro e instalación de 685.51 M2 de construpanel y sus accesorios, por un valor total de \$53,500.00 incluyendo instalación, firmada por el ingeniero , Director General y firmada por el ingeniero en señal de

aceptación; c) Que el valor ofertado fue por \$53,500.00 incluyendo instalación e IVA; d) Que existían términos y condiciones en los cuales se estableció que la oferta estaba sujeta a cambios en base a remediación en obra; e) Que existían términos y condiciones en los cuales se estableció que el tiempo de entrega del material quedó pendiente de definirse por parte de su representada; f) Que la oferta fue suscrita y firmada en señal de aceptación por el ingeniero _____ Director General de Construtecho (nombre comercial) con el que opera la sociedad LOGIX, S.A. de C.V.; g) Que su representada entregó \$20,000.00 en concepto de anticipo los cuales fueron cobrados por LOGIX, S.A. de C.V.; h) Que su representada en reiteradas ocasiones dio aviso a la empresa LOGIX, S.A. de C.V., que procedieran con la entrega, suministro e instalación acordada, que ya estaban listos; i) Que LOGIX, S.A. de C.V. incumplió el contrato de suministro e instalación a la sociedad; j) Que LOGIX, S.A. de C.V. retuvo el anticipo por \$20,000.00 y no cumplió con el suministro e instalación de construpanel a la sociedad _____; k) Que ante el incumplimiento por parte de LOGIX, S.A. de C.V., su representada se vio en la necesidad de contratar un nuevo proveedor; l) Que el nuevo proveedor fue la empresa _____ que utiliza el nombre comercial de _____; m) Que _____ presentó N° 222594, de fecha 21/07/2022, para el proyecto Cuarto Frío La Única, por un valor total de \$121,245.2 Euros; n) Que debido al incumplimiento en el suministro e instalación por parte del proveedor LOGIX, S.A. de C.V., y a la contratación del nuevo proveedor para el proyecto denominado cuarto frío la única, el proyecto sufrió un incremento del costo adicional en el precio de materiales, daños y perjuicios, afectación en el patrimonio de la empresa por valor de \$43,221.93; y o) Que su representada ya canceló al proveedor _____ el cien por ciento de la obra acordada.

Ahora bien, es importante mencionar que el análisis de las pruebas ofertadas debe de hacerse en conjunto con los demás medios probatorios, incluso para determinar su admisibilidad.

En ese orden, respecto de los hechos que se pretenden probar con las deposiciones de los testigos ofertados, se advierte que dichas situaciones no son hechos comprobables fehacientemente por medio de testigos, sino que, por medio de prueba documental, la cual ya se encuentra agregada al procedimiento administrativo; por lo que, resulta impertinente la prueba testimonial ofrecida; razón por la cual, debe declararse sin lugar lo solicitado.

Por otra parte, con las declaraciones de parte contraria y de propia parte ofrecidas, se pretenden probar de igual manera hechos que perfectamente son comprobables mediante la prueba documental que ya obra en el procedimiento administrativo, por lo que también dichas declaraciones resultan impertinentes para establecer la infracción atribuida; razón por la cual, deben declararse sin lugar.

En consecuencia, los testimonios de los señores _____,

y _____,

, así como la declaración de parte contraria

del señor ; y la declaración de propia parte del señor ;
, no cumplen con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en los arts. 318 y 319 del CPCM, respecto a la idoneidad de la misma; por ello, deben declararse inadmisibles.

VI. EXCEPCIÓN DE NULIDAD Y FALTA DE COMPETENCIA PLANTEADOS POR LA PROVEEDORA

A. El día 21/03/2022, se recibió escrito firmado por el licenciado . (fs. 189 al 191), en calidad de apoderado general judicial y administrativo de la proveedora LOGIX, S.A. de C.V., mediante el cual interpuso una excepción de nulidad del presente procedimiento sancionatorio y falta de competencia del Tribunal en el presente procedimiento, al respecto manifiesta:

«Que existe nulidad del procedimiento seguido ante la Defensoría del Consumidor, ya que nunca se les notificó de manera formal como LOGIX, S.A. de C.V. las convocatorias señaladas, por lo que su mandante nunca intervino materialmente en el proceso ante la Defensoría del Consumidor, y por ello no señaló ningún correo electrónico que sea tomado como válido para haber recibido notificación alguna.

Que existe una interpretación errónea por parte de este Tribunal, y que el mismo carece de competencia objetiva para conocer y resolver de forma definitiva en el presente caso, ya que este Tribunal considera que no existe una relación jurídica concreta comercial y contractual definida entre su mandante y la denunciante. Agrega que en materia mercantil, el artículo 999 del Código de Comercio preceptúa los diversos medios con los cuales un comerciante puede probar el nacimiento o extinción de una obligación de esa naturaleza, y entre éstos, se encuentran las facturas y/o como lo es el caso que las obligaciones para la denunciante nacen de la aceptación de la oferta y se comprueban con el crédito fiscal emitido por su mandante, el cual contiene toda la información necesaria que identifica la cantidad de producto a vender, la descripción del producto a vender, el nombre del proyecto contratado, el nombre del contratante o cliente y todos los datos del vendedor. Señala que la pretensión declarativa de existencia de obligación, que no es más que una pretensión declarativa de prestación, en la que su objeto inmediato reside en obtener del juez una condena al demandado al cumplimiento de alguna de las prestaciones contenidas en el Código Civil, de Comercio u otro cuerpo normativo de carácter material o sustancial, compete a la jurisdicción judicial, y no a la jurisdicción administrativa, y es por ello que el presente procedimiento administrativo no puede incoarse como proceso administrativo sancionador, pues contiene derechos y obligaciones por ambas partes contratantes que únicamente pueden ser decididos y analizados por la vía judicial respectiva, lo mismo será en referencia a la

presentación de medios probatorios, pues el derecho de probar es libre y garantía de procesal, no puede ni debe ser exigido de forma obligatoria como en el presente caso se pretende».

B. Ahora bien, en relación a los alegatos presentados por la denunciada, este Tribunal procederá a pronunciarse a continuación:

I. Antes de entrar a determinar la procedencia o no de las irregularidades planteadas, es necesario aclarar que las nulidades se inspiran bajo el principio de relevancia o trascendencia de las mismas.

El procedimiento administrativo es una herramienta que tiende a la protección de derechos y satisfacción de pretensiones, procura mantener su existencia hasta lograr su finalidad. Lo expresado conlleva la creación de medios de filtración legales que eviten u obstaculicen el cumplimiento de este propósito, y es aquí en donde las nulidades procesales cumplen esa función: las mismas aseguran al administrado una posibilidad de defensa ante los vicios que se puedan manifestar a lo largo del procedimiento administrativo, claro, aún estos vicios deben ser analizados detenidamente bajo el principio de relevancia o trascendencia de las nulidades.

Lo anterior implica que las nulidades deben de alguna manera provocar un efecto tal que genere una indefensión indiscutible que cause un daño irreparable al desarrollo de todo el procedimiento y genere una clara violación de los principios constitucionales que lo inspiran (*Sala de lo Contencioso Administrativo* –en adelante *SCA*–, *sentencia con referencia 333-2009*).

En términos generales, la notificación se define como el acto administrativo de comunicación mediante el cual se da a conocer una resolución al administrado, posibilitando con ello la defensa de sus derechos o intereses. Constituye, por tanto, piedra angular en el sistema de garantías; por lo cual, el legislador la reviste de una serie de formalidades.

Como todos sabemos, el Derecho no ha de propugnar por la protección de las formas en tanto meras formas, sino atendiendo a la finalidad que las sustenta. Es por ello que, el carácter formal de las notificaciones no se fundamenta en un mero rigorismo, sino precisamente en el propósito de asegurar que el administrado tenga efectivo y real conocimiento de la resolución o acto administrativo de que se trate y pueda iniciar las acciones que correspondan.

Es en razón de lo anterior que, la invalidez o irregularidad de una notificación se subsana o convalida, si el administrado ha tenido conocimiento de los extremos que se contienen en la notificación, y así lo manifiesta expresamente, o bien en forma tácita, para el caso, ejerciendo su derecho de defensa sobre los hechos que se le atribuyen, o interponiendo los recursos que el ordenamiento jurídico aplicable le plantea.

Resulta así que, si el particular ha tenido conocimiento de la resolución notificada y ha ejercido su derecho de defensa, no existe fundamento para declarar su nulidad. Ello se encuentra en concordancia

con el principio de trascendencia, en virtud del cual el vicio del que adolece el acto debe provocar una lesión a la parte que lo alega, tal como se reconoce en el Código Procesal Civil y Mercantil -CPCM-, al expresarse que "La declaratoria de nulidad no procede, aun en los casos previstos en la ley, si el acto, aunque viciado ha logrado el fin al que estaba destinado, salvo que ello hubiere generado la indefensión a cualquiera de las partes" (Art. 233 CPCM). En tal sentido, Beatríz Quintero-Eugenio Prieto, en su libro Teoría General del Proceso, Tomo II expresa que: "En la teoría moderna se subordina la invalidez del acto procesal, no a la simple inobservancia de las formas, sino al resultado de la relación entre el vicio y la finalidad del acto, y así sanciona el acto con nulidad solamente cuando por efecto del vicio no haya podido conseguir su objeto".

En el presente caso, consta en el expediente que a la sociedad LOGIX, S.A. de C.V. sí se le hizo saber el contenido de la denuncia presentada y también se le citó hasta por segunda ocasión para los medios alternos de solución de controversias, ya que a fs. 34 del expediente administrativo consta impresión de respuesta de correo electrónico enviado a las 18:30 del día 09/08/2021 desde la cuenta de correo electrónico remitente con copia a las cuentas de correo electrónico destinatarias y con copia a otros destinatarios, por medio de la cual el remitente de la cuenta responde al correo enviado, diciendo que no viene adjunto que envíe nuevamente, siendo que en dicho correo electrónico aparece un cintillo empresarial " Director Financiero Construtecho"; por tanto, la citación a la audiencia conciliatoria cumplió su cometido, por cuanto el Representante Legal de la sociedad LOGIX, S.A. de C.V., conoció oportunamente los hechos fácticos y jurídicos por los que se le denuncia.

En ese sentido, puede afirmarse que la diligencia cumplió con los efectos pretendidos, pues la sociedad denunciada tuvo conocimiento de los actos administrativos por los cuales alega la nulidad del procedimiento, por no habersele notificado en legal forma las convocatorias a las audiencias de conciliación.

Por lo anterior, resulta impropia la petición de nulidad alegada por el licenciado

2. Por otra parte, respecto a la falta de competencia que habilita la nulidad del procedimiento administrativo sancionador alegada, debe señalarse que en jurisprudencia emitida por la Sala de lo Contencioso Administrativo, se sostiene que para establecer la competencia del Tribunal Sancionador es necesario que una de las partes se repunte consumidor y la otra proveedor, pues es el objeto de la Ley de Protección al Consumidor de conformidad con su artículo 1 inciso primero, y que consiste en "(...) proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica

en sus relaciones con los proveedores". Al mismo tiempo, el artículo 2 de la LPC estipula como ámbito de aplicación de dicha normativa "(...) todos los consumidores y los proveedores sean estas personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes, o contratación de servicios".

Así, el concepto de relación de consumo expresado por el artículo 2 de la LPC tiene dos elementos: uno objetivo y el otro subjetivo. Según el primero, quedan comprendidos en el ámbito de la ley los actos jurídicos relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento o cualquier otra forma de comercialización de bienes o servicios. *El otro elemento, que es el subjetivo, exige que en una relación contractual sujeta al ámbito de la ley de consumo una de las partes tenga calidad de proveedor y la otra de consumidor. Al conjuntarse ambos elementos, estamos en presencia de un acto o relación de consumo*

Concretamente, el artículo 3 letra a) de la LPC, prescribe que consumidor es: *"(...) toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan".*

En concordancia con lo anterior, resulta necesario ubicar como parámetro esencial al principio de legalidad que se encuentra regulado en el artículo 86 inciso final de la Constitución de la República, al establecer que *"los funcionarios del Gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley"*. En virtud de lo anterior, toda actuación de la Administración Pública debe necesariamente adecuarse a los límites establecidos por el sistema normativo prescrito, es decir el bloque jurídico conformado por las reglas jurídicas preestablecidas y los principios no escritos que conforman el ordenamiento jurídico.

En ese sentido, de la lectura y aplicación de la acepción laxa desarrollada por nuestra ley de consumo, la sociedad [redacted] sí ostenta el carácter de consumidor frente a LOGIX, S.A. de C.V., por la compra de techo, suministro e instalación de material consistente en 685.51 mts de construpanel frigo de poliuretano de alta densidad fabricado en línea continua tipo sándwich de 75 mm doble lámina C26 color blanco y sus accesorios, en atención a lo prescrito en el artículo 3 de la LPC, por lo que se ha establecido que si es una relación de consumo, en la cual la empresa LOGIX, S.A. de C.V. es proveedora y la empresa [redacted] es consumidora, siendo que dicha relación jurídica efectivamente se encuentra dentro del ámbito de competencia de este Tribunal Sancionador.

En suma, las irregularidades alegadas por la proveedora denunciada no pueden ser catalogadas como una nulidad de pleno derecho que pudiera viciar todo lo actuado por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, y consecuentemente, las actuaciones del Tribunal Sancionador.

C. Sobre la base de los argumentos antes expuestos, se concluye que *no existen los vicios alegados y que no ha existido vulneración al derecho de defensa ni a la legal intervención de la denunciada en el procedimiento*, siendo procedente *declarar sin lugar* la nulidad y la falta de competencia alegadas por el apoderado de la proveedora.

VII. 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 d) de la LPC, por incumplir la obligación de *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*, que significaría una afectación a la consumidora.

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

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (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 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 ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra d) de la LPC.

B. 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 y original de comprobante de crédito fiscal número 0053, de fecha 23/01/2019, por la cantidad de \$20,000.00 en concepto de anticipo por el suministro e instalación de un techo especial de 685.51 metros cuadrados tipo construpanel para cuarto frío (fs. 3, 142 y 143). Con dicho documento se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora y el pago realizado en concepto de anticipo para la realización del proyecto denominado “Cuarto Frío La Única”.

2. Fotocopia de propuesta de negocio, de fecha 23/11/2018, para la realización del proyecto denominado “Cuarto Frío La Única”, por un total de \$53,500.00 con IVA, el cual incluye la instalación (fs. 5 y 139).

3. Fotocopia y comprobantes originales de cheque serie “HERSA” número 107109 del Banco Agrícola, de fecha 24/01/2019, librado por _____ y pagadero a la orden de LOGIX, S.A. de C.V., por la cantidad de \$20,000.00 en concepto de anticipo del proyecto cuarto frío (fs. 15, 140 y 141).

4. Fotocopia de carta de aviso único de fecha 15/06/2021, mediante la cual se le solicita a la proveedora que en un plazo límite de diez días calendario, cumpla con la obligación del suministro de 685.51 metros de techo construpanel para el proyecto denominado “Cuarto Frío La Única”, por el cual se le ha dado en concepto de anticipo la suma de \$20,000.00 (fs. 16 y 17).

5. Fotocopia y original de acta notarial, de fecha 16/06/2021, mediante la cual la sociedad _____ realiza un requerimiento de cumplimiento de entrega de la cosa vendida a la sociedad LOGIX, S.A. de C.V. (fs. 18 y 144).

6. Certificación de saldos, de fecha 20/10/2022, emitida por el Contador General de la sociedad _____, en la cual se hace constar que según los registros contables que

lleva la citada sociedad, la empresa LOGIX, S.A. de C.V. no ha realizado la entrega del material detallado en el comprobante de crédito fiscal, ni reintegrado el valor del cheque entregado, por lo que se encuentra el cargo y saldo correspondiente en la cuenta por cobrar código 11030701 de los registros de la empresa (fs. 145).

7. Impresión de correo electrónico de fecha 06/04/2021, enviado por el representante legal de la sociedad _____, a los remitentes de las cuentas de correo electrónico _____ y _____ con copia a otros remitentes, por medio del cual se les reitera nuevamente que se va a proceder con la adquisición y les pide información del tiempo de entrega, con lo cual se acredita que se les solicitaba de forma reiterada la entrega del material y suministro (fs. 146).

8. Original de peritaje contable consistente en Informe de Auditoría Trabajos para atestiguar, de fecha 18/10/2022, suscrito por el licenciado _____, representante legal de la firma de auditores externos _____ Y _____, con la cual se comprueba lo siguiente: i) Que tuvo a la vista la evidencia inherente respecto a los registros contables, ventas y cuentas por cobrar de la sociedad _____, durante el período comprendido del mes de enero de 2019 al mes de diciembre de 2019; ii) Que examinaron y auditaron los registros contables, y demás documentación que soporta la contabilidad de _____, y puntualmente una operación de suministro e instalación para proyecto de cuarto frío La Única, en la cual fue emitido un cheque en calidad de anticipo a nombre de la sociedad LOGIX, S.A. de C.V., y la condición de cuenta por cobrar que este posee; iii) Que se realizó un análisis exhaustivo de la información objeto de revisión tales como: Auxiliar contable de las cuentas por cobrar del período de enero de 2019 al mes de diciembre de 2019, comprobante de cheque emitido a nombre de la sociedad LOGIX, S.A. de C.V. de fecha 24/01/2019, registros del libro diario mayor donde refleje el saldo de la cuenta por cobrar en el período de enero de 2019, balance de comprobación al 31 de diciembre de 2019, inventarios, control de inventarios, y verificación del saldo de la cuenta por cobrar a LOGIX, S.A. de C.V.; iv) Que procedimiento y metodología utilizó; v) Que la obra por el retraso en el tiempo tuvo un incremento del coste adicional por valor de \$8,221.93, lo cual representa daños y perjuicios en concepto de afectación en el patrimonio de la empresa por valor de \$43,221.93; y vi) Que existe a la fecha pendiente en la sociedad _____ un saldo por cobrar de \$20,000.00 lo cual se mantiene el saldo a la fecha del informe.

9. Fotocopia de presupuesto número _____, de fecha 21/07/2022, presentado por la empresa _____, para el proyecto cuarto frío La Única, por un valor total de €121,245.2 euros (fs. 147 y 148).

10. Fotocopia de factura número 220981, de fecha 30/09/2022, emitida por empresa _____ a nombre de _____, por el valor de €121,245.20 euros (fs. 149).

11. Fotocopia de recibo de transferencia internacional con referencia número _____ de fecha 29/07/2022, por un valor de \$61,711.38 en concepto de primer anticipo entregado a la proveedora _____, y transferencia internacional con referencia número _____, de fecha 06/10/2022, por un valor de \$63,474.98 en concepto de abono a la proveedora _____, con lo que se comprueba el costo total del proyecto con la nueva proveedora, y el incremento del coste adicional por un valor de \$8,221.93 (fs. 150 a 154).

VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por la sociedad consumidora _____, es la descrita en el artículo 43 letra d) de la LPC, que prescribe como grave la conducta de la proveedora por supuestamente incumplir la obligación de *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*, que significaría una afectación a la consumidora conforme al artículo 4 letra b) de la citada ley, que establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: "*Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados*"; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que:

1. La sociedad _____ y la proveedora LOGIX, S.A. de C.V., pactaron el suministro e instalación de un techo especial de 685.51 metros cuadrados tipo construpanel para cuarto frío, cuyo costo sería de \$53,500.00 IVA incluido, habiendo efectuado la sociedad consumidora el pago de \$20,000.00, en concepto de anticipo para el suministro e instalación del servicio. Lo anterior se ha acreditado mediante la fotocopia de propuesta de negocio, el comprobante de crédito fiscal número _____ y el cheque serie " _____" número _____.

2. Que desde el mes de septiembre de 2020 la sociedad consumidora se ha contactado con la proveedora para informarle que ya cumplían con las condiciones para iniciar con el suministro acordado, habiendo enviado también un correo a la proveedora en fecha 06/04/2021, en el cual solicitan información sobre el tiempo de entrega del material adquirido. Asimismo, mediante carta de fecha 15/06/2021 se dio aviso a la sociedad LOGIX, S.A. de C.V. requiriéndoles que en un plazo de diez días calendario, cumplieran con la obligación del suministro de 685.51 metros de techo construpanel para el proyecto denominado "Cuarto frío La Única", por el cual se dio en concepto de anticipo la suma de _____.

\$20,000.00, señalando que por parte de la empresa _____, se ha intentado contactar con el Representante Legal o sus representantes; sin embargo, han tenido una actitud y posición esquiva que demuestra no querer cumplir con la entrega del suministro acordado, así como respuestas evasivas acerca de la fecha en que cumplirán con la obligación de entrega y suministro del material acordado.

3. Por otra parte, se ha acreditado mediante acta notarial de fecha 16/06/2021, el requerimiento de cumplimiento de entrega de la cosa vendida, realizado por el apoderado de la sociedad _____ a la sociedad LOGIX, S.A. de C.V., haciéndose presente el referido apoderado al establecimiento de la proveedora, abordando al señor _____ y manifestándole que el motivo de la visita es para solicitarle que cumpla con la entrega de la cual se encuentra en mora, evadiendo nuevamente el señor _____ responder el requerimiento de entrega solicitado, y negándose a recibir y a firmar el documento de requerimiento de entrega del producto consistente en el suministro de 685.51 metros de techo construpanel, para el proyecto denominado “Cuatro frío La Única”, manifestando al apoderado que no lo conoce y que no tiene nada que hablar con él, procediendo rápidamente a retirarse y entrar al establecimiento comercial indicado, cerrando la puerta y no permitiendo el ingreso, por lo que procedió a dejar con el empleado de dicho señor de nombre _____, el requerimiento de mora en el cumplimiento de entrega de la cosa vendida, quien se negó a firmarlo pero se comprometió a entregárselo.

4. Además, se ha acreditado mediante el peritaje contable consignado en el informe de auditoría de trabajos para atestiguar, de fecha 18/10/2022, suscrito por el licenciado _____ representante legal de la firma de auditores externos _____ Y _____, que examinaron y auditaron los registros contables, y demás documentación que soporta la contabilidad de _____, y puntualmente una operación de suministro e instalación para proyecto de cuarto frío La Única, en la cual fue emitido un cheque en calidad de anticipo a nombre de la sociedad LOGIX, S.A. de C.V., y la condición de cuenta por cobrar que este posee. Que existe a la fecha pendiente en la sociedad _____ un saldo por cobrar de \$20,000.00 lo cual se mantiene el saldo a la fecha del informe.

5. Finalmente, se ha comprobado que, debido al incumplimiento en el suministro e instalación por parte de la proveedora, y debido a la urgencia y necesidad del proyecto, se tuvo que contratar un nuevo proveedor para el proyecto denominado “Cuarto Frío La Única”. Lo anterior se acredita por medio de las fotocopias de presupuesto número _____, factura número _____ y transferencias internacionales número _____ y _____.

B. Conforme a los hechos probados, resulta necesario para este Tribunal, determinar si la proveedora estaba en la obligación de devolver a la consumidora la cantidad entregada en concepto de anticipo por el suministro de los materiales en cuestión.

I. A criterio de la SCA, si bien es cierto que la libertad de contratación está sostenida doctrinariamente en la libertad individual y la autonomía de la voluntad que en la actualidad es reconocida como derecho fundamental en las democracias liberales; sin embargo, se encuentra limitada y regulada por la legislación —en este caso también por la LPC en materia de derecho de consumo—, con el fin que los derechos de interés público sean respetados. Es decir que, a pesar que la legislación reconozca la libre contratación, este derecho no queda al libre arbitrio.

En el presente caso, ninguno de los intervinientes ha incorporado un contrato de compraventa por lo cual se tiene por acreditado la no celebración del contrato principal, esto con fundamento a lo dispuesto en el artículo 314 numeral 1° del CPCM: “No requieren ser probados: 1° Los hechos admitidos o estipulados por las partes”.

Ahora bien, la LPC establece un régimen de responsabilidad a cargo de quienes introducen bienes y servicios en el mercado, procurando la mejor tutela para los adquirentes en una relación de consumo. Nuestra legislación en materia de consumo reconoce que, de no perfeccionarse la celebración del contrato, en los términos estipulados en el Art. 43 letra d) de la LPC, es obligación de los proveedores devolver al consumidor, las cantidades entregadas a cuenta del precio, ya sea en concepto de prima, anticipo, entre otros.

Al establecerse que la consumidora y la proveedora pactaron el suministro e instalación de un techo especial de 685.51 metros cuadrados tipo construpanel para cuarto frío, cuyo costo sería de \$53,500.00 IVA incluido, habiendo efectuado la sociedad consumidora el pago de \$20,000.00, en concepto de anticipo para el suministro e instalación del servicio, se advierte que no se celebró *el contrato principal pretendido*, que era el suministro total del material y la instalación para el proyecto cuarto frío La Única, sino que era un acuerdo preliminar cuya finalidad era según la voluntad de ambos intervinientes —al menos en aquel momento—, la celebración del contrato de suministro e instalación para la construcción de la totalidad del cuarto frío, en el cual lógicamente tendría que haber cumplido con las formalidades por ley exigidas, y *era precisamente el contrato de suministro e instalación el contrato principal y que al final no se celebró*.

En consecuencia, a la luz de la LPC, la proveedora sí estaba en la obligación de devolverle a la consumidora la cantidad de dinero que fue pagado en concepto de anticipo. No obstante, en el presente expediente la proveedora no acreditó con prueba alguna, la devolución efectiva del dinero pagado a la

consumidora –\$20,000.00 entregados en concepto de anticipo–, por el contrario, se advierte una denegatoria tácita por parte de la denunciada.

C. En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada y lo manifestado por los apoderados de la consumidora y la proveedora, se comprobó que el contrato principal pretendido era el suministro de materiales e instalación para el proyecto denominado “Cuarto frío La Única” y ese no se celebró, se acreditó además la falta de entrega de los materiales adquiridos por los cuales la consumidora pagó un anticipo; y como consecuencia, se determinó entonces el incumplimiento de la proveedora, a la obligación de devolver a la consumidora el anticipo entregado a cuenta del precio, ya que no existe prueba incorporada al presente expediente que permita desvirtuar la conducta atribuida a la proveedora denunciada, mediante la cual conste que el anticipo fue reversado; es decir, que durante la tramitación de este procedimiento, la proveedora no realizó la efectiva devolución del dinero pagado en concepto de anticipo el cual asciende a \$20,000.00 dólares.

En consecuencia, se ha comprobado la comisión de la infracción atribuida a la proveedora denunciada, contemplada en el artículo 43 letra d) de la LPC, al *Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre*, siendo procedente entonces, *sancionar* a la proveedora LOGIX, S.A. de C.V., conforme a lo establecido en la LPC en su artículo 46 como consecuencia para la comisión de las infracciones de tal gravedad.

D. Ahora bien, el principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, 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 las 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 que 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 Sala De lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, 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 denunciada 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 concordancia con lo anterior y para el presente caso en específico, el grado de intencionalidad, se concluye que la proveedora LOGIX, S.A. de C.V., actuó con *negligencia grave*, debido a que consta en el expediente que tuvo conocimiento del deseo de la consumidora de no continuar con el suministro e instalación para el proyecto denominado “Cuarto frío La Única”, mediante correo de fecha 06/04/2021, carta presentada en fecha 15/06/2021 y acta notarial de requerimiento de cumplimiento de entrega de la cosa vendida, de fecha 16/06/2021; y a pesar de ello, no realizó ninguna acción que garantizara la devolución efectiva del dinero pagado por la consumidora, en transgresión a las disposiciones de la LPC ya citadas, y además ocasionándole así un menoscabo económico a la denunciante.

Se concluye entonces que al configurarse la infracción prevista en el artículo 43 letra d) es decir incumplir la obligación de *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta*

del precio en caso que el contrato no se celebre, en relación al artículo 4 letra e) de la citada ley, que establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: “Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”, resulta procedente para este Tribunal Sancionador, sancionar a la proveedora denunciada LOGIX, S.A. de C.V., en relación a los hechos atribuidos por denuncia interpuesta por la sociedad

IX. 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 d) de la LPC, y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 LPC, según los parámetros establecidos por este Tribunal.

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 financiera presentada por la proveedora, consistente en formularios de declaración y pago del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios del período comprendido desde el mes de enero de 2019 hasta el mes de diciembre de 2020 (fs. 70-93, 95-118); y declaraciones del impuesto sobre la renta y contribución especial de los ejercicios fiscales de los años 2019 y 2020 (fs. 94 y 119); se tomará en cuenta, la declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2020, por ser el año en el que ocurrieron los hechos de la infracción, comprobando que, en el referido año, la proveedora tuvo un total de ingresos por la cantidad de \$6,979,129.37 dólares de los Estados Unidos de América.

Al contrastar la información financiera de la proveedora, con lo establecido en el art. 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que la proveedora LOGIX, S.A. de C.V., cuenta con ingresos superiores a los regulados por dicha ley, los cuales se equiparan a los de una gran empresa (declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2020, por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa será considerada como una empresa de tamaño grande.

Cabe mencionar, que este Tribunal ha tenido acceso además a información de carácter público del Ministerio de Hacienda, Dirección General de Impuestos Internos, en la que la proveedora denunciada se encuentra clasificada como **mediano contribuyente**, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa así será considerada.

Cabe mencionar también, que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento 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).

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 jurídica que se dedica a otras actividades de servicio no clasificadas previamente, es conocedora que todas las relaciones comerciales con clientes y sus proveedores se documentan a través de contratos, los cuales debe ejecutar de buena fe y que por tanto, es evidente el carácter de obligatoriedad de lo pactado entre los contratantes, así como de cumplir con las expectativas generadas en razón de su giro o actividad comercial, situación que no consta acreditada en el presente expediente.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora LOGIX, 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 legal con la consumidora, respecto de realizar la devolución del dinero entregado en concepto de anticipo a la consumidora debido a que el contrato no se celebró.

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 *devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre* —artículo 43 letra d) 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 ofertado públicamente y retener injustificadamente \$20,000.00 dólares frente a la falta de entrega del material adquirido por medio del anticipo, ésta se vio afectada en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto de anticipo y la devolución del mismo no se hizo efectiva en los términos legales.

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 d) de la LPC—, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores, ya que por su experticia en la prestación de actividades de servicio, 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.

X. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º 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 LOGIX, S.A. de C.V., pues se ha determinado que ésta no devolvió el anticipo pagado a cuenta del precio a la consumidora.

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 \$20,000.00 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.

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, el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora—*negligencia*—, que la misma ha sido considerada —por medio de la documentación financiera presentada— con la capacidad económica de un *mediano contribuyente*, así como por haberse constatado una conducta procedimental que denota diligencia y colaboración de la infractora dentro del procedimiento, al proporcionar la información solicitada, este Tribunal impone a la proveedora LOGIX, S.A. de C.V., por la comisión de la infracción prevista en el artículo 43 letra d) de la LPC, por *“Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebrare (...)”*, en relación con el artículo 4 letra e) de la misma ley, una multa de **OCHO MIL DOSCIENTOS DOCE DÓLARES CON CINCUENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$8,212.59)** equivalentes a *veintisiete meses* 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 13.5% 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.

XI. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en su denuncia la devolución de lo pagado en concepto de anticipo por la cantidad de \$20,000.00, 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: *"la devolución de lo pagado en concepto de anticipo por la cantidad de \$20,000.00"*.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora LOGIX, S.A. de C.V., la devolución de la cantidad pagada en*

concepto de anticipo por la denunciante . , que según consta en la documentación agregada en el presente expediente, asciende a la suma de \$20,000.00 dólares.

XII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra c), 43 letra d), 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) **Declarar improcedente** la excepción de nulidad y la falta de competencia interpuestas por el licenciado , por los motivos expuestos en el romano VI de la presente resolución.
- b) **Por agregado** el escrito firmado por el licenciado , así como la documentación que con el mismo anexa (fs. 139 a 164). Además, tome nota la Secretaría de este Tribunal del lugar y medio electrónico señalados por el referido profesional para recibir actos de comunicación, así como de las personas comisionadas para tal efecto.
- c) **Sanciónese** a la proveedora *LOGIX, S.A. de C.V.*, con la cantidad de **OCHO MIL DOSCIENTOS DOCE DÓLARES CON CINCUENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$8,212.59)** equivalentes a *veintisiete meses de 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 d) de la LPC, por no devolver el anticipo entregado a cuenta del precio a la consumidora, respecto de los hechos denunciados por la sociedad
- d) **Ordénese** a la proveedora *LOGIX, S.A. de C.V.*, **devolver** a la sociedad , la cantidad de **VEINTE MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$20,000.00)**, en concepto de reintegro de lo pagado en concepto de anticipo, con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- e) **Ordénese** a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la sociedad 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.

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 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.



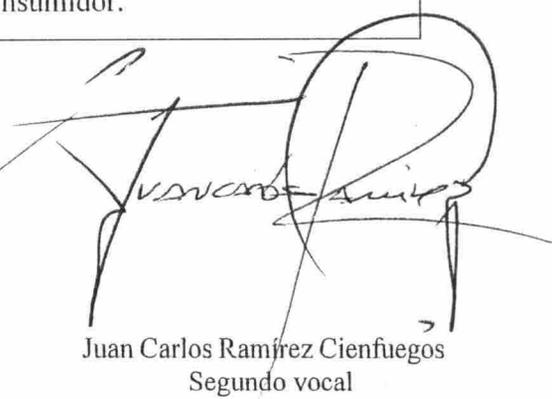
Handwritten signature of José Leoisick Castro, President of the Tribunal Sancionador.

José Leoisick Castro
Presidente



Handwritten signature of Pablo José Zelaya Meléndez, Primer vocal.

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Handwritten signature of Juan Carlos Ramírez Cienfuegos, Segundo vocal.

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OG/MIP



Handwritten signature of the Secretary of the Tribunal Sancionador.

Secretario del Tribunal Sancionador