

Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 39 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "b", "f" y "g" y 24 de la LAIP

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 23/11/2022 Hora: 08:52 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 2256-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	TRADER, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 28/06/2019, el señor _____ interpuso su denuncia —folio 1—: <i>“el día 12/02/2019, entregó en concepto de prima \$7,500 en efectivo y el 19 del mismo mes ocurrió el desembolso del préstamo del banco, con lo que le compró al proveedor Trader, S.A. de C.V., un automóvil nuevo marca Suzuki, modelo Baleno, tipo sedán, año 2018, por el precio de \$13,318.54, que pagó al contado según factura con número 14312. El plazo del crédito es de siete años y será pagadero en ochenta y cuatro cuotas de \$144.00 cada una incluyendo seguros, de dichas cuotas el consumidor ha pagado cuatro. El automóvil cuenta con una garantía de 36 meses o 100,000 kilómetros. El consumidor alega que le entregaron el vehículo con su tarjeta de circulación y factura de cancelado. Aproximadamente un mes después de la compra la ejecutiva de ventas que le atendió en febrero le llamó al consumidor para informarle que tiene un saldo pendiente de \$329.00, el cual el consumidor no reconoce. Indica el consumidor que desde ese momento dicha ejecutiva le realiza llamadas telefónicas a cualquier hora del día (...) y le envía mensajes de texto y audios de whatsapp diciéndole que tiene un monto pendiente de pagar, asimismo le dicen al consumidor que no le conviene que en su trabajo se enteren que no ha pagado, que es una persona de mal actuar y que sino paga dicho monto perderá la garantía del vehículo. Tal ejecutiva de ventas le ha manifestado al consumidor que su tarjeta de circulación ha sido reportada para que no pueda salir el vehículo del país y le ha dicho que también se presentaran en su lugar de trabajo a realizar dichos cobros”.</i></p>			
<p>Según lo manifestado por el consumidor, los hechos descritos podrían ser constitutivos de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que estipula: <i>“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”</i>; en relación al artículo 18 letras c) y f) de la LPC: <i>“Queda prohibido a todo proveedor: (...) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor; (...) realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor, codeudor, fiador o sus familiares; utilizar medidas de coacción</i></p>			

física o morales para tales efectos; así como publicar por cualquier medio de comunicación, nombres, datos personales o fotografías de personas naturales o jurídicas, por incumplimiento de sus obligaciones crediticias. esta prohibición también es aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones de cobro”; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 47 de dicho cuerpo normativo, como consecuencia ante la comisión de las infracciones de tal gravedad.

En fecha 02/07/2019, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (folios 14-17), posteriormente en fecha 11/09/2019 —folio 22—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, instancia en la cual la proveedora no compareció conforme a lo consignado en las actas de resultado de conciliación de folios 29 y 35.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por incomparecencia reiterada de la proveedora a las audiencias conciliatorias programadas, recibándose en este Tribunal en fecha 20/12/2019.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó que *“cesen los cobros indebidos que está realizando el proveedor, en vista que tiene los documentos con los que efectuó la compraventa del vehículo, cancelando lo indicado por medio de su factura”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de fecha 11/02/2022 —folios 38-40—, se le imputa a la proveedora denunciada la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...)realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”*; en relación al artículo 18 letras c) y f) de la LPC: *“Queda prohibido a todo proveedor: (...) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor; (...) realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor, codeudor, fiador o sus familiares; utilizar medidas de coacción física o morales para tales efectos; así como publicar por cualquier medio de comunicación, nombres, datos personales o fotografías de personas naturales o jurídicas, por incumplimiento de sus obligaciones crediticias. esta prohibición también es aplicable a las personas naturales o jurídicas*

que se dediquen a gestiones de cobro”; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 47 de dicho cuerpo normativo, como consecuencia ante la comisión de las infracciones de tal gravedad.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el servicio, a efectos de determinar la existencia o no de una práctica abusiva; y en segundo lugar, las motivaciones de la proveedora para realizar los cobros al consumidor y la existencia o no de una solicitud o autorización previa para tales gestiones de cobro; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción referida en el párrafo precedente.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

1. En fecha 08/03/2022 se recibió escrito firmado por el licenciado

, en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora TRADER, S.A. de C.V.—folio 44-46—, mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio, manifestando que el cobro realizado al consumidor procede de saldos pendientes de pago que el consumidor tenía con la denunciada, ofreciendo prueba documental.

Finalmente sostiene que, el presente procedimiento administrativo sancionatorio, violenta el principio de tipicidad en razón que la denunciada estaba cobrando la diferencia pendiente de pago y no realizando el cobro indebido de recargos.

2. Mediante resolución del 08/06/2022 —folio 59— se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días, la cual fue notificada en legal forma a la proveedora el 04/07/2022 —folio 60—etapa en la cual no se recibió ninguna prueba adicional.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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 Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— determina el valor probatorio de los instrumentos, así: “**Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica**”. (Los resaltados son nuestros).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra d) de la LPC.

B. Aunado a lo anterior, 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 CPCM, 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 la siguiente prueba documental:

1. Copia de hoja de verificación de entrega del bien emitida por TRADER, S.A. de C.V. a favor del señor _____ en fecha 29/08/2018 —folio 4—, en el que consta la relación de consumo, así como la entrega del bien a entera satisfacción de las partes, en representación de la proveedora firma y sella la señora _____, en calidad de ejecutivo de ventas.

2. Fotocopia de recibo oficial de caja emitido por TRADER, S.A. de C.V. en fecha 12/02/2019 —folios 5 y 48— en el que consta el pago de \$7,500.00 dólares por parte del consumidor.

3. Fotocopia de recibo oficial de caja emitido por TRADER, S.A. de C.V., en fecha 02/05/2019 —folio 47—, en el que consta el pago de \$6,160.66 dólares aplicados a la cuenta del consumidor.

4. Fotocopia factura 14132 emitida por la proveedora TRADER, S.A. de C.V. —folio 6—, en el que el pago total del bien por valor de \$13,318.54 dólares, con lo cual se acredita el pago total del bien por parte del consumidor.

5. Fotocopia de certificado de garantía del vehículo —folio 7—, mediante la cual se acredita que la proveedora otorgó cobertura de garantía por el vehículo objeto de la contratación.

6. Impresiones de captura de pantalla de conversaciones sostenidas entre el consumidor y la señora _____, ejecutivo de ventas de la denunciada—folios 10-13— mediante el cual se acredita que posterior al pago total del bien, dicha empleada se percató de un error que ella cometió al momento del cobro y facturación, razón por la cual durante varios días le realizó gestiones de cobro, según detalle siguiente: *"Hola chico cómo está? Mire necesito de su ayuda acá me acaban de sacar un saldo pendiente de \$329.34 (...) x [por] favor corresponde (...) Puya ayúdeme x fis [por favor] es q[ue] acá estaba en auditoria (...) no cierre las puertas x [por]su garantía del carro y creo q no es de mal actuar usted (...) Bn sere [se le] llegará con el cobro a visitar a su oficina y acá definitivamente no creo que se le apoye cuando lo necesite lastimosamente no [nos] equivocamos sobre su persona y su mal actuar que ni corresponde (...) Bn días ya sorebdarob [¿?] su tarjeta no podrá salir sin la autorización del banco y ellos saben que nos tendrán que retener esos 329 q son de gastos de ellos ok. Debería de haber resuelto las cosas como se debes ser, la verdad q esta*

muy joven para q tenga esas malas acciones, creo q no le conviene q en su trabajo se dé cuenta de ello” (sic).

7. Fotocopia de carta de comunicación de crédito emitida por el Banco de América Central—folios 49-50 mediante el cual se acredita que el monto pendiente de pago a favor de la proveedora (abono a cuenta de terceros) es de \$6,160.66 dólares.

8. Fotocopia de carta de cotización del vehículo —folios 51— mediante el cual se pretende acreditar por parte de la proveedora que el precio de venta del bien es de 13,990.00 dólares. Sin embargo, es importante señalar que dicho medio probatorio contradice totalmente todas las demás pruebas incorporadas al presente expediente.

9. Fotocopia de formulario del impuesto a la primera matricula de bienes en el territorio nacional — folios 52— mediante el cual se acredita que el precio de venta del bien es de \$13,318.54 dólares, medio probatorio que guarda estrecha relación con los documentos 2, 3, 4, 6 y 7 del presente apartado.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, el consumidor denunciante reclama por el supuesto cobro efectuado por parte de la denunciada por el monto de \$329.00 en relación a una venta de un bien posee el mismo con la referida proveedora, con los cuales no está de acuerdo ya que manifiesta haber cancelado el monto total del bien a la denunciada.

En consecuencia, este Tribunal deberá analizar —en el caso en particular—, si el cobro denunciado corresponde efectivamente a un cobro indebido. Además de verificar que la misma se encuentre identificada y descrita en el contrato.

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por el señor es la descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC por *realizar prácticas abusivas (...)*” en relación a lo establecido en el artículo 18 letras c) y f) de dicha norma; por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierten distintas obligaciones pactadas de las cuales existe la certeza que:

- La proveedora TRADER, S.A. de C.V. vendió un bien al consumidor por valor de \$13,318.54 dólares, con lo cual se acredita el pago total del bien por parte del consumidor, según consta en la factura 14132 emitida por la proveedora TRADER, S.A. de C.V. — folio 6— y formulario del impuesto a la primera matricula de bienes en el territorio nacional —folios 52—, dicha venta fue realizada por la señora , en calidad de ejecutivo de ventas de la denunciada.
- En línea con lo anterior, la proveedora TRADER, S.A. de C.V. materializó la realización de gestiones de cobro que dañan la dignidad humana, cuya realización de las gestiones

constan establecidas a folios 10-13, las cuales no fueron controvertidas por la proveedora. Es menester mencionar que de la lectura de dichas conversaciones, se evidencia que la empleada de la proveedora omitió cobrar la cantidad de \$329.00 ante tal negligencia, luego de haber facturado, procedió a acosar al consumidor con una serie de mensajes, al respecto la Ley de Protección al Consumidor le impone a la denunciada *asumir su responsabilidad, cuando por hechos dolosos o culposos de su personal se lesionen los derechos de algún consumidor.*

En congruencia con lo anterior, se verificó que el precio del vehículo se encontraba identificado y descrito en la mayoría de documentos que coinciden en la cantidad de \$13,318.54 dólares, con excepción de una carta, la cual no cuenta con firma de recibido del denunciante y cuya validez se ve atenuada frente a la factura y la declaración del impuesto a la primera matrícula precitados.

En razón de lo anterior, se ha acreditado por medio de los elementos probatorios agregados al expediente, que la proveedora efectuó gestiones de cobro por un monto que no tenía fundamento en la documentación contractual del negocio jurídico celebrado entre el consumidor y la denunciada, la cual, por el giro comercial al que se dedica, es una empresa experta en la venta de vehículos automotores y conoce la forma de calcular los precios y los financiamientos para los mismos, a fin de manejar diligentemente su actividad mercantil conforme le manda el ordenamiento jurídico. La anterior conducta, contraviene lo establecido en el artículo 18 letras c) y f) de la LPC, dando lugar con tal incumplimiento a que en el presente caso se configure la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la misma ley que determina: "*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*".

Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

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 —en adelante SCn— de las doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la SCn 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 SCn de las doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la subcategorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor.

En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

En ese orden de ideas, y para el caso en concreto, la proveedora TRADER, S.A. de C.V., es responsable del cumplimiento de las obligaciones legales estipuladas en el ordenamiento jurídico, y, de manera más específica, en la LPC; en consecuencia, es responsable de realizar el cobro indebido y gestiones de cobro por cantidades de dinero que carecían de fundamento, conforme a lo ordenado en la LPC.

Ahora bien, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes para determinar que tal omisión haya sido producida de manera dolosa; no obstante, al ser una proveedora, se infiere que debe

cumplir con las obligaciones que la LPC le establece, situación que no consta en el presente procedimiento, pues se ha determinado que de manera negligente, realizó el cobro indebido y gestiones de cobro por un monto de \$329.00 al consumidor denunciante.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC, y es menester señalar que el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de las multas, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de los parámetros, en lo aplicable al presente caso:

a. *Tamaño de la empresa.*

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores*".

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora **TRADER, S.A. de C.V.** en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad. Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

No obstante, este Tribunal, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*; por tanto, debe considerarse que TRADER, S.A. de C.V., se encuentra incorporada en el vigente listado de *medianos contribuyentes* que emite la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda¹, asimismo que desarrolla actividades financieras, y

¹ <https://www.mh.gob.sv/wp-content/uploads/2021/06/700-DGII-AV-2021-22551.pdf>

que, por tratarse de una importadora de vehículos, se colige que la proveedora cuenta con solvencia suficiente para cumplir con sus obligaciones de corto y largo plazo, sin comprometer las operaciones de su negocio, y con la capacidad económica para afrontar el pago de la multa que le corresponda según lo establecido en el artículo 47 de la LPC.

En consecuencia, este Tribunal, para los efectos de la cuantificación de la multa, considerará a la denunciada como una *mediana empresa*, por lo que guardará el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. El impacto en los derechos de los consumidores.

En cuanto a la infracción administrativa establecida en el 44 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*”, en relación a lo establecido en el artículo 18 letras c) y f) de dicha norma, la proveedora causó un impacto negativo en los derechos económicos del consumidor, generándole un perjuicio económico al realizar el cobro indebido por un valor de \$329.00, el cual no estaba fundamentado en los documentos de compra del vehículo.

c. Grado de intencionalidad del infractor.

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

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

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

En cuanto a la comisión de la infracción regulada en el en el 44 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*”, la denunciada no debió realizar cobros y gestiones de cobro en contravención a lo establecido en el artículo 18 letras c) y f) de dicha norma. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación

negligente por parte de la proveedora, al haber efectuado el cobro luego de otorgar la compraventa del bien, sin acreditar en legal forma el fundamento de los mismos, en relación al precio pactado por el bien.

d. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que realizaba el cobro de \$329.00 dólares posterior a la celebración de la compraventa, siendo responsabilidad directa de la misma, puesto que, en ningún momento acreditó la legalidad de dicho cobro.

e. Beneficio obtenido por el infractor y las circunstancias en que esta se comete la infracción.

Este parámetro será considerado según lo establece la SCn en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: "(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho". Conforme a ello, en el presente procedimiento se logró evidenciar que la proveedora denunciada, efectivamente realizó gestiones de cobros difamatorias, en contravención a lo dispuesto en el artículo 18 letras c) y f) de la LPC, por un monto de \$329.00 dólares.

f. 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 disuasivo² en la infractora TRADER, S.A. de C.V., que ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC en relación a realizar prácticas abusivas, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC, siendo pertinente advertir respecto a la referida infracción, que para que la proveedora se encuentre habilitada para realizar el cobro debe existir un fundamento legal o contractual del mismo, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

IX. 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 efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora TRADER,

² "(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados", Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

S.A. de C.V., pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el 44 letra e) de la LPC, consistente en: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*”, en relación a lo establecido en el artículo 18 letras c) y f) de la misma Ley.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción muy grave, la cual es sancionable con multa de hasta 500 salarios mínimos mensuales urbanos en el sector industria, conforme al artículo 47 de la LPC; que la proveedora es una persona jurídica, cuya capacidad económica es la de una *mediana empresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que ésta efectuó gestiones de cobro en contravención a lo establecido en el artículo 18 letras c) y f) de la LPC.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA y 47 de la LPC este Tribunal Sancionador impone a la proveedora TRADER, S.A. de C.V. una multa de **SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES CON OCHO DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,300.08)**, equivalentes a veinticuatro salarios mínimos mensuales urbanos en el sector industria, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en: “*e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*”, en relación a lo establecido en el artículo 18 letras c) y f) de dicha norma, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 4.8% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en el sector industria— siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en su denuncia “... que cesen que está realizando el proveedor, en vista que tiene los documentos con los que efectuó la compraventa del vehículo, cancelando lo indicado por medio de su factura”. Al respecto, es necesario señalar lo siguiente:

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

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

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

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

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra l de la LPC la titularidad del derecho a “*ser protegido de prácticas abusivas*” en los términos de la misma ley, le corresponde al denunciante como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada del consumidor.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora TRADER, S.A. de C.V., como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción, abstenerse de realizar gestiones de cobro al consumidor denunciante, aunado a lo anterior, en caso haya reportado al consumidor en los burós de crédito deberá subsanar dicho reporte. Finalmente, en caso que el consumidor haya pagado la cantidad que la proveedora le intentaba cobrar, es pertinente ordenar a TRADER, S.A. de C.V., devolver las cantidades de dinero que el consumidor entregó como resulta de las gestiones de cobro efectuadas por la infractora –mandato que surtirá efecto únicamente en caso que el consumidor haya pagado cantidades adicionales del precio pactado–.

XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 18, 44 letra e), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* a la proveedora TRADER, S.A. de C.V. con la cantidad de **SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES CON OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,300.08)**, equivalentes a *veinticuatro salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en: “*realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”, en relación a lo establecido en el artículo 18 letras c) y f) de dicha norma, conforme al análisis expuesto en el romano **VII**, de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

- b) *Ordénese* a la proveedora TRADER, S.A. de C.V., como medida para la reposición de la situación alterada por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC; abstenerse de realizar gestiones de cobro al consumidor denunciante, y en caso que el consumidor haya pagado la cantidad que la proveedora le intentaba cobrar, deberá *devolver* las cantidades de dinero que el consumidor entregó como resulta de las gestiones de cobro efectuadas por la infractora –mandato que surtirá efecto únicamente en caso que el consumidor

haya pagado cantidades adicionales del precio pactado-. Aunado a lo anterior, en caso haya reportado al consumidor en los burós de crédito deberá subsanar dicho reporte en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

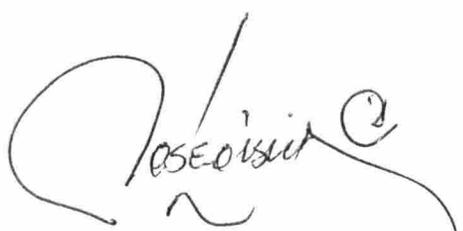
- c) *Ordénese* a la Secretaria de este Tribunal emitir certificación de la presente resolución, al consumidor para los efectos legales pertinentes.
- d) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

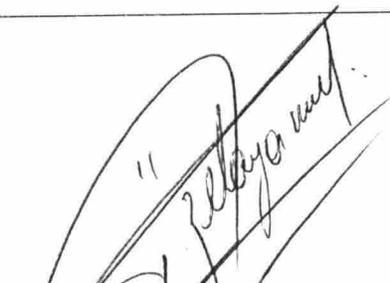
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
--	---

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

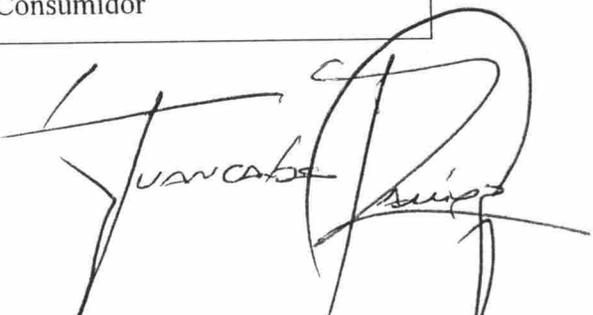
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor



José Leoisick Castro
Presidente



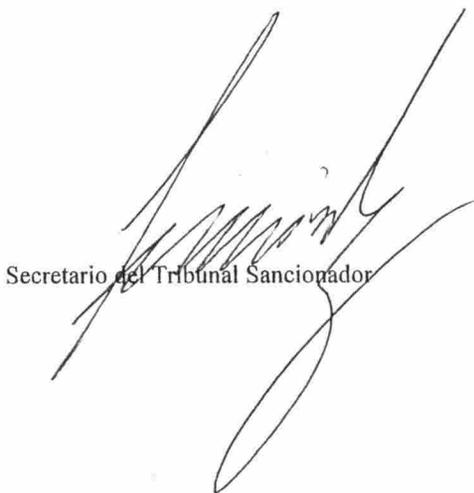
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



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