

Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieren en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "e", "f" y "g" de la LAIP

	<p style="text-align: center;"><b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b></p>	<p>Fecha: 14/02/2023. Hora: 09:49 a.m. Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 417-2020.</p>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	Laboratorios Ópticos Unidos, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>La consumidora interpuso denuncia en fecha 24/01/2020 (fs. 1), contra la proveedora Laboratorios Ópticos Unidos, S.A. de C.V. en la cual manifestó que <i>"contrató al proveedor la elaboración de unos lentes Multifocales, cancelando un monto de \$350.00, en fecha 06/04/2019, el caso es que a los siete meses de realizada la compra estos se dañaron del anti reflejante, informando al proveedor, quien le manifiesta que el daño era por mal uso, no dando una solución"</i>.</p> <p>Según lo manifestado por la consumidora, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 44 letra k) de la Ley de Protección al Consumidor – en adelante LPC- que prescribe: <i>"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: Negare a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, retracto o reversión de pagos"</i>; relacionado a los artículos 4 literal c) y 13-D letra c) de la misma normativa que prescribe: <i>" Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando: c) El objeto del contrato no corresponda con lo solicitado, o resulte defectuoso"</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, sin que la consumidora y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letra c) de la LPC, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las trece horas con un minuto del día 24/05/2022 (fs. 27-28).</p>			
<b>III. PRETENSÓN PARTICULAR</b>			
<p>La consumidora solicitó <i>"que el proveedor le devuelva el monto cancelado por los lentes (\$350.00), pues estos salieron defectuosos. Lo anterior con fundamento en los Artículos 4 literal c), 13-D literal c) 44 literal k), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y Artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos"</i>.</p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			

### ***A. Infracción atribuida.***

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 27-28), a la proveedora denunciada se le imputó la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra k) de la LPC que prescribe: “*Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de (...) reversión de pagos*”, relacionada con la obligación para los proveedores regulada en el artículo 13-D letra c) de la citada ley: “*Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando: c) El objeto del contrato no corresponda con lo solicitado, o resulte defectuoso*”.

Para el análisis de la infracción al artículo 44 letra k) de la LPC, en relación a la reversión de pagos, es preciso partir de lo consignado en el artículo 13-D de la LPC, el cual regula expresamente el derecho de reversión de pagos en relación con el comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación.

La Asamblea General, en su resolución 70/18, 22/12/2015, consideró que el comercio electrónico “*ha cobrado cada vez más importancia para los consumidores de todo el mundo y que las oportunidades que ofrece deben aprovecharse para contribuir a facilitar el desarrollo y el crecimiento económicos sobre la base de las nuevas tecnologías de red con computadoras, teléfonos móviles y dispositivos conectados que promueven el bienestar de los consumidores*”. Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, que fueron revisadas en 2015, tienen una sección específica sobre el comercio electrónico y establecen que los Estados Miembros “*deben esforzarse por fomentar la confianza de los consumidores en el comercio electrónico, mediante la formulación constante de políticas de protección del consumidor transparentes y eficaces, que garanticen un grado de protección que no sea inferior al otorgado en otras formas de comercio*”

En nuestra legislación, la reversión del pago se desarrolla principalmente –pero no exclusivamente– en el contexto de las relaciones de consumo efectuadas en el comercio electrónico (e-commerce). El comercio electrónico “*se refiere a todas las transacciones comerciales realizadas o basadas en sistemas electrónicos de procesamiento y transmisión de información*”<sup>1</sup> incluido el intercambio de información digitalizada entre organizaciones, individuos o ambos para establecer una transacción comercial, lo que implica el intercambio de dinero y el retorno de un producto o servicio, cuando medie entre estos un pago, dicho comercio abre el mercado a un contexto sin fronteras y sin barreras claras, al que el consumidor puede acceder desde cualquier lugar del globo y realizar transacciones sobre productos ubicados en otro lugar del planeta. A la vez le coloca en una situación de indefensión frente a los proveedores, por lo cual es necesario regular a efectos de evitar abusos en la relación de consumo.

<sup>1</sup> REMOLINA ANGARITA, Nelson. *Desmaterialización, documento electrónico y centrales de riesgo*. En: Internet, comercio electrónico & telecomunicaciones. Bogotá: Legis. Universidad de los Andes, Grupo de Estudios en Internet, Comercio Electrónico, Telecomunicaciones e Informática (gecti), 2002, p. 4-45.

El ejercicio del derecho a reversión de pagos, supone la devolución total del dinero en determinadas circunstancias, obligación que recae en todos los participantes del proceso de pago, cuando el consumidor lo solicite. Según la mencionada Ley, existen situaciones generales en las cuales el consumidor podrá reversar la operación, circunstancias, establecidas en el artículo 13-D de la LPC, el cual señala: "*Art. 13-D.- Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando:*

- a) Ejercer su derecho de retracto;*
- b) El producto adquirido no haya sido recibido, o el servicio contratado no haya sido prestado;*
- c) El objeto del contrato no corresponda con lo solicitado, o resulte defectuoso; y*
- d) Existan errores en el cobro de las transacciones por fallas en los sistemas de pago de terceros.*

*El plazo para aplicar la reversión del pago será de 15 días desde la fecha en que el consumidor presentó su reclamo (...)*".

La reversión de pagos, así regulada en el artículo 13-D letra c) de la LPC, se encuentra delimitada a ciertas condiciones:

1º) La existencia de un intercambio de dinero y el retorno de un producto o servicio, cuando medie entre estos un pago entre partes presentes. Dicha transacción se perfecciona y obliga a los contratantes a partir del momento en que se produce el consentimiento o encuentro de ambas voluntades a través de la oferta y la aceptación; dicha aceptación puede realizarse también mediante mensajes de datos telemáticamente, constituyendo el final del proceso negociador.

La oferta es una declaración por la que una de las partes manifiesta a la otra su voluntad firme y definitiva de obligarse en determinadas condiciones, en caso de que la propuesta sea aceptada. Por su parte, la aceptación es una declaración por la que el destinatario de la oferta manifiesta su voluntad firme y definitiva de obligarse frente al oferente en los mismos términos propuestos por éste. La aceptación ha de ser siempre una declaración pura y simple, coincidente en todos sus términos con la oferta.

2º) La entrega del bien o la prestación del servicio queda sujeta a una condición suspensiva. Las partes de común acuerdo, documentarán la decisión que la entrega del bien o la prestación del servicio a la que está obligado el proveedor en la relación contractual, queda suspendida hasta el acaecimiento de una fecha, en la que en un determinado lugar deberá cumplir con la prestación objeto del contrato, quedando así el proveedor después de la entrega del bien, o prestación del servicio, como cumplidor de su obligación contractual.

Es importante resaltar que los contratos celebrados por medios electrónicos tienen una ventaja significativa, en el entendido que al hacer uso de la red, se obtiene una reducción en los costos empresariales; sin embargo, al tratarse de transacciones no presenciales, resulta lógico que deba existir un nivel de protección equivalente al que rige en las transacciones tradicionales, en donde consumidor y proveedor se encuentran físicamente presentes.

Entonces, en el contexto de la LPC, la reversión de pagos es la posibilidad libre y unilateral que tiene el consumidor de dejar sin efecto la transacción, porque así lo reconoce la ley, para que los consumidores actúen en caso que el producto o servicio adquirido por medios electrónicos o cualquier otra modalidad de contratación, no sea recibido; que el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso; o en caso que el proveedor realice cobros no solicitados o engañosos debido a fallos en las pasarelas de pagos o fraude realizado por terceros; poniendo a su disposición, medios jurídicos que le permitan filtrar el contenido de los sistemas de comunicación o acudir a la Defensoría del Consumidor. Regulación sumamente importante no solo para consumidores, sino también para proveedores, que pretenden comercializar a través de la web.

Finalmente, el consumidor deberá documentar su reclamo de reversión de pagos dirigido al proveedor, quien cuenta con un plazo de 15 días desde la fecha en que el consumidor presentó su reclamo, para aplicar la reversión del pago. En caso de negativa o silencio por parte del proveedor, el consumidor podrá dirigirse directamente a la Defensoría del Consumidor, a interponer su denuncia, anexando el comprobante de presentación de su reclamo de reversión de pago, como un requisito de procesabilidad de su denuncia.

3°) Dado que la reversión, como mecanismo para la devolución del dinero bajo los presupuestos de la letra c) del artículo 13-D, se traduce en un derecho a favor del consumidor, resulta importante señalar que este derecho aplica tanto para bienes no entregados como para servicios no prestados y la devolución del dinero tiene determinadas prerrogativas: a) Debe ser íntegra, es decir, debe corresponder al precio de venta del bien y debe ser libre de gravámenes, de modo que el proveedor o el productor no podrán a su arbitrio descontar costos operativos u otros aduciendo el ejercicio del derecho; y b) Debe ser independiente de los costos o gastos conexos.

Sobre este punto el derecho de desistimiento y retracto establece que, cuando el consumidor decida hacer uso de este mecanismo para resolver el contrato y solicitar reintegrar el dinero, será este quien asuma un porcentaje –cuyo cálculo no puede ser superior al interés mercantil vigente– debido a los costos y gastos administrativos propios de la contratación, situación que resulta lógica en el entendido que es el consumidor quien a pesar de haber otorgado su consentimiento se arrepiente, y este arrepentimiento no puede ser soportado por el productor o proveedor, cuando este último ha incurrido en gastos -comprobables-, estrictamente vinculados a la contratación de la que el consumidor está desistiendo o se está retractando. Sin embargo, en la figura de la reversión, por ministerio de ley, esta carga corresponde al proveedor de forma absoluta en todos los casos en que procede la devolución.

En ese orden, el artículo 44 de la LPC consigna como una infracción muy grave “*k) negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de (...) reversión de pagos*”.

La configuración de la referida infracción supone, por consiguiente, en primer lugar, que el consumidor ha decidido no continuar con la contratación con el proveedor; en segundo lugar, que el consumidor ha erogado una cantidad de dinero en virtud de dicha contratación; y, en tercer lugar, la negativa del proveedor

a entregar al consumidor la cantidad de dinero pagada. Dicha negativa puede darse: a) de forma expresa, por ejemplo manifestando el proveedor que no existe el derecho a reversión de pagos, 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, rehúse a devolver el dinero que corresponda, ofrezca productos o servicios diferentes o adicionales como medio de pago; o, b) de forma tácita o por omisión, por ejemplo cuando el proveedor deje de reconocer el derecho a reversión de pagos, no admita su existencia, esquive o no conceda la devolución correspondiente. De comprobarse la comisión de tal infracción, su consecuencia jurídica es la estipulada en el artículo 47 de la LPC, siendo la multa hasta de quinientos salarios mínimos urbanos en la industria.

#### 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:

I. En fecha 26/09/2022 —folios 36 y 37—, se recibió escrito firmado y presentado por el licenciado en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora Laboratorios Ópticos Unidos, S.A. de C.V., mediante el cual ejerció su derecho de defensa y contestó la apertura a pruebas, manifestando que es importante mencionar que su representada no tiene responsabilidad por recetas elaboradas por otra empresa o institución, ya que no se pueden responsabilizar por diagnósticos emitidos fuera de la empresa, pues se desconoce la capacidad de quien la elaboró y la calidad del equipo y otros pormenores que conlleva este tipo de receta. En el presente caso, sin aceptar que haya defectos técnicos en la elaboración de los lentes, su representada solo elaboró los lentes en la graduación y forma en que la receta indicaba y que la misma paciente trajo.

Asimismo, señala que la misma paciente refiere que siete meses después de adquiridos los lentes estos se dañaron, es decir, que la posibilidad de un uso inadecuado los haya dañado es bien probable, puesto que el tiempo que había transcurrido es considerablemente bastante, tratándose de un bien de uso diario. Aunado a lo anterior, la paciente reclamó la devolución total por los \$350.00 dólares, cuyo precio incluye los aros, lo cual consta en el detalle de la factura, ya que en la misma se detalla que el precio de los lentes es de \$234.00 dólares y que el precio de los aros es de \$175.00 dólares, entonces solicita además la devolución sobre los aros y no ha manifestado el porqué o el defecto que estos han presentado, por lo que a todas luces nos encontramos ante un típico caso en el que el consumidor de alguna manera pretende aprovecharse.

Finalmente, acota que, para concluir, es importante señalar que, en el procedimiento administrativo respectivo, no se logró comprobar con prueba fehaciente los defectos en los lentes señalados por la denunciante, y que no existe en el proceso prueba alguna que permita establecer sin lugar a dudas la responsabilidad de su representada.

II. Para sustentar sus argumentaciones, solicitó que se sometieran los lentes a una prueba pericial con el fin de que un experto en el tema determine el fondo del asunto, por lo que debe requerirse a la denunciante que ponga a disposición los mismos para tal efecto.

Respecto a la práctica de la prueba pericial solicitada, es preciso acotar que la realización de la misma no es pertinente, por haber transcurrido un tiempo considerable desde la fecha que acontecieron los hechos atribuidos a la proveedora, lo que implica que, durante dicho período, fácilmente pudieron ser alteradas las circunstancias que se pretenden probar.

En razón de lo anterior, declárese sin lugar la realización de la prueba pericial solicitada por el apoderado de la sociedad denunciada.

Con relación a los argumentos vertidos en el literal (i) y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados en el romano VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

#### VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

Dicho esto, el artículo 106 inciso 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 44 letra k) de la LPC.

**B.** En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental, según el orden y detalle siguiente:

1. Fotocopia confrontada de factura número 00815, de fecha 06/04/2019 (fs. 3 y 41), en la cual se describen los bienes adquiridos por la consumidora, y el monto total pagado por la cantidad de \$350.00.
2. Fotocopia de orden de trabajo número 01883, de fecha 23/03/2019 (fs. 42), en la cual se consigna la graduación con la cual se elaborarían los lentes, así como el hecho de que la referida graduación se obtuvo a partir de una receta externa del ISSS.
3. Fotocopia de recibo número 04373 (fs. 42), mediante el cual se comprueba el pago por la cantidad de \$175.00, en concepto de abono para la elaboración de los lentes, así como la fecha prometida para la entrega de los mismos que sería el día 29/03/2019.

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

Al respecto, este Tribunal Sancionador analizará en el presente caso: en primer lugar, la existencia de un contrato y el efectivo ejercicio del derecho de reversión de pagos por parte de la consumidora. En segundo lugar, que la consumidora haya erogado el precio total o parcial del contrato. Y, por último, la negativa de la proveedora –sea de forma expresa o tácita– a efectuar la devolución de la suma pagada por la consumidora en concepto del precio de contrato.

**A.** Sobre la base en los elementos probatorios señalados en el romano **VI** de la presente resolución, este Tribunal estableció los siguientes hechos:

1. La existencia de un contrato, es decir, una relación de consumo existente entre la consumidora y la proveedora denunciada, que la fecha de inicio de tal relación data del 06/04/2019, las obligaciones adquiridas en virtud de dicha contratación y el precio pactado que correspondía a la suma de \$350.00 dólares (fs. 3).
2. El pago total por la contratación del bien, efectuado por la consumidora  
a la proveedora denunciada Laboratorios Ópticos Unidos, S.A. de C.V., quedó acreditado mediante la fotocopia confrontada de factura número 00815, de fecha 06/04/2019.
3. Que la señora  
no ejerció el derecho de reversión de pago previo a la interposición de su denuncia, pues consta en el texto de la misma que fue por ese medio que lo ejerció; asimismo, consta en el escrito mediante el cual contestó la prevención efectuada en ese sentido, es decir, que no comunicó a la sociedad Laboratorios Ópticos Unidos, S.A. de C.V. su

decisión de dejar sin efecto la contratación y que lo pagado le fuera reversado antes de acudir al Centro de Solución de Controversias, por lo tanto, no consta acreditada la negativa de la proveedora de efectuar la reversión sino hasta la implementación de los medios alternos de solución de conflictos, con motivo de que el bien adquirido resultó defectuoso y no correspondía con lo solicitado. Es decir, en el presente caso, la denunciante equiparó la interposición de la denuncia, al ejercicio del derecho de reversión de pagos, aspecto sobre el cual se ahondará más adelante.

**B.** Por otra parte, además, es menester determinar si cuando la consumidora ejerció su derecho de solicitar la reversión de pagos bajo la causal estipulada en el artículo 13-D letra c) de la LPC: *"Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando: c) El objeto del contrato no corresponda con lo solicitado, o resulte defectuoso"*; en relación a la contratación respecto de la cual recae el derecho presuntamente conculcado según la denuncia, la entrega del bien contratado ya había sido realizada, para posteriormente determinar si la consumidora tenía derecho a solicitar la reversión de pagos o no.

En el presente caso, nos encontramos ante un contrato consensual y bilateral, el cual se reputa perfecto desde el momento en que las partes se ponen de acuerdo sobre el objeto y el precio del contrato. En ese sentido, tal como consta en la factura de compra de fs. 3, se ha consignado la descripción del bien objeto de la contratación, así como el precio del mismo, razón por la cual, puede afirmarse que el contrato se perfeccionó y que el bien objeto del mismo fue entregado a la consumidora, por lo que a la misma si le asistía el derecho de solicitar la reversión de pagos bajo la causal establecida en el artículo 13-D letra c) de la LPC.

**C.** Sin embargo, en cuanto al tercer elemento de la infracción, es decir, a la solicitud de reversión de pagos previo a la interposición de la denuncia, debe aclararse que en este procedimiento no se logró acreditar el ejercicio de la solicitud de reversión de pagos previo a la presentación de la denuncia, porque no consta documento que pruebe el comprobante de dicho ejercicio al expediente de mérito y, además, la consumidora expresó textualmente en su denuncia y en el escrito mediante el cual contestó la prevención realizada en ese sentido, que ejerció su derecho de reversión de pago en sede del Centro de Solución de Controversias. En otras palabras, en el caso en autos, la denunciante equiparó la denuncia a la solicitud de reversión ante la proveedora, pese a que el ejercicio previo de la solicitud de reversión constituye un requisito de procesabilidad de la misma, como se señaló antes en esta resolución en el acápite **IV.** letra a) numeral 2º.

Tal requerimiento, encuentra su razón de ser en el principio de tipicidad, ya que la norma debe ser analizada a la luz de dicho principio, respecto al cual, el Juzgado Segundo de lo Contencioso Administrativo, en el proceso 00011-18-ST-COPA-2CO, en fecha 26/06/2018 manifestó que: *"(...) el principio de tipicidad como derivación del principio de legalidad en materia punitiva, impone el límite a la Administración que únicamente pueda sancionar a una persona cuando exista previamente un tipo administrativo que describa de manera certera una conducta considerada ilegal"*.

*"Así, partiendo de la existencia de un tipo administrativo sancionador, durante el procedimiento la prueba debe estar dirigida a acreditar que la conducta que se investigó es conforme al supuesto de hecho contenido en la norma. Si en el procedimiento tal situación no es acreditada, el acto administrativo que impone la sanción carece de supuesto de hecho (elemento objetivo condicionante de validez del acto) y, asimismo, violaría el principio de tipicidad en el sentido que se ha impuesto una sanción por un hecho que no está contenido en el tipo infractor, pues el juicio de tipicidad hecho por la Administración Pública es erróneo, encajando hechos dentro del tipo administrativo que no se corresponden con el supuesto regulado en la ley".*

Así pues, la tipicidad implica que existe identidad entre los componentes fácticos de la conducta que se atribuye al administrado y los elementos descritos para la norma jurídica, y por consiguiente, los hechos que se imputan al administrado deben encajar plenamente en la norma con base en la cual se le puede sancionar, en contraposición, *"(...) no podrá haber sanción si la conducta atribuida al sujeto no puede ser subsumida en la infracción de las circunstancias objetivas y personales de la ilicitud y de imputabilidad, rechazando cualquier interpretación extensiva, analógica o inductiva. Así, la imposición de sanciones debe decidirse mediante una debida aplicación de las normas pertinentes que exige certeza respecto de los hechos sancionados. Esta certeza deberá comprobarla suficientemente el órgano sancionador con los medios probatorios que resulten conducentes, pertinentes y útiles para tal fin".*

En concordancia con los postulados previos, el artículo 139 numeral 2º de la LPA establece que, *"(...) Principio de Tipicidad: solo podrán sancionarse las infracciones e imponerse las sanciones previstas como tales en la Ley, de manera clara, precisa e inequívoca. Las normas que establezcan infracciones y sanciones no serán susceptibles de aplicación analógica. No obstante, podrá acudirse a los Reglamentos o normas administrativas para desarrollar o introducir especificaciones al cuadro de infracciones o sanciones legalmente establecidas, pero sin crear nuevas infracciones o sanciones, ni alterar la naturaleza o límites fijados por la Ley".*

De tal forma que, en el presente caso la conducta infractora descrita por la norma está constituida por la negativa a efectuar la devolución del precio pagado *previa solicitud de la misma*, según texto: *"Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho (...) de reversión de pagos"*, por lo tanto, como se ha manifestado antes, es menester para la configuración de la infracción contenida en el artículo 44 letra k) de la LPC, que la consumidora acredite el ejercicio del derecho de reversión por medio de una solicitud expresa a la proveedora, *previo* a la interposición de la denuncia.

Sin embargo, dado que en el presente procedimiento, la señora io no logró acreditar el cumplimiento de tal requisito, pues no declaró la fecha, lugar y medio que utilizó para ponerlo de manifiesto a la proveedora, antes de interponer su denuncia, se establece que no puede configurarse la infracción al artículo 44 letra k) de la LPC consistente en: *"Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando*

el consumidor haya ejercido el derecho de (...) reversión de pagos”, relacionada con la obligación para los proveedores regulada en el artículo 13-D letra c) de la citada ley.

Por consiguiente, este Tribunal concluye que es procedente *absolver* a la proveedora denunciada Laboratorios Ópticos Unidos, S.A. de C.V. de la supuesta comisión de la infracción atribuida, regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC por: “Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de (...) reversión de pagos”, respecto de los hechos denunciados por la señora

### VIII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base de los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 13-D, 44 letra k), 47, 83 letras b) y c), 144, 147 y 149 y siguientes de la LPC; 139 y 154 de la LPA, este Tribunal resuelve:

a) Téngase por agregado el escrito y la documentación anexa presentados por el licenciado

en calidad de apoderado general judicial de Laboratorios Ópticos Unidos, S.A. de C.V.

Además, tome nota la secretaría de este Tribunal del lugar y medio electrónico señalados por el apoderado de la proveedora para recibir actos de comunicación.

b) Téngase por agregado el escrito firmado y presentado por la señora

Además, tome nota la secretaría de este tribunal del lugar señalado por la consumidora para recibir actos de comunicación.

c) Dese intervención al licenciado \_\_\_\_\_, en calidad de apoderado general judicial de Laboratorios Ópticos Unidos, S.A. de C.V.

d) Desestimase la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra k) de la LPC: “Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho (...) reversión de pagos.

e) Absuélvase a la proveedora Laboratorios Ópticos Unidos, S.A. de C.V., de la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra k) de la LPC: “Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho (...) reversión de pagos”, respecto de la denuncia presentada por la señora \_\_\_\_\_ con base a lo establecido en el análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución, y de conformidad a las disposiciones legales antes citadas.

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.

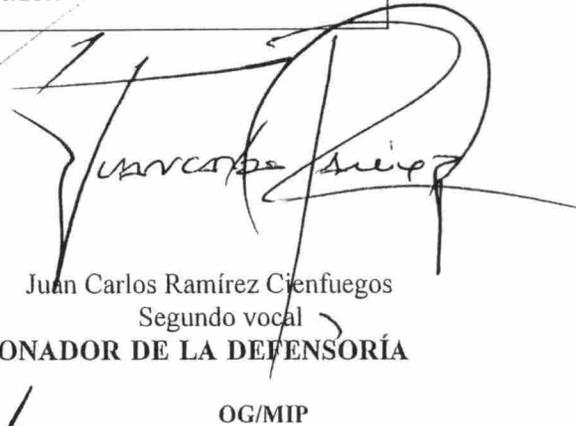
Autoridad Competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del consumidor.



José Leosick Castro  
Presidente



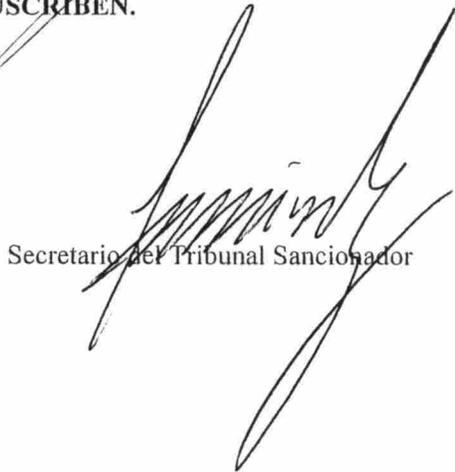
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador