

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 17/07/2023 Hora: 13:12 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1618-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor –en adelante la Presidencia–		
Proveedor denunciado:	Guillermo Ernesto Miguel Bahaia (propietario del establecimiento denominado “ <i>Estación de Servicio Texaco Santa Elena</i> ”).		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>Como expuso en su denuncia la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en ejercicio de la potestad conferida en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, y con el objeto de dar cumplimiento a la protección de los consumidores a ser respetados en su derecho a elegir libremente y recibir trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ningún tipo, sobre todo al querer utilizar cualquier forma de pago reconocida por la ley y evitar así prácticas abusivas contrarias a la LPC, a través de la Dirección de Vigilancia de Mercado realizó inspección el día 22/11/2022, a las veinte horas con cuarenta minutos, en el establecimiento comercial denominado “<i>Estación de Servicio Texaco Santa Elena</i>”, ubicado en [REDACTED], municipio de Antigua Cuscatlán, departamento de la Libertad, propiedad del proveedor Guillermo Ernesto Miguel Bahaia, en la cual se le hizo saber al encargado del establecimiento, que la misma estaba orientada a conocer el cumplimiento de las disposiciones de la LPC y otras normativas aplicables, en referencia a los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"><i>1. Consultar cuáles son los medios de pago a disposición de los consumidores en el establecimiento, respetando el derecho a elegir libremente y a recibir un trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase, los diferentes métodos de pago y cómo dan a conocer esta información a los consumidores;</i><i>2. Verificar si en el establecimiento aceptan pagos con Bitcoin y cómo dan a conocer esta información a los consumidores;</i><i>3. Verificar la implementación de los medios electrónicos para aceptar pagos con Bitcoin y cómo dan a conocer esta información a los consumidores;</i><i>4. Verificar si en el establecimiento informan el procedimiento para pagar con Bitcoin y cómo lo dan a conocer esta información a los consumidores; y,</i><i>5. Consultar qué haría en el caso que un consumidor solicite pagar con Bitcoin.</i> <p>Sobre el particular, la persona que atendió a los delegados de esta Defensoría, con respecto a las consultas antes citadas, manifestó lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"><i>1. Que los medios de pago a disposición de los consumidores en el establecimiento son: <u>dinero</u></i>			

en efectivo, tarjetas de crédito y débito, vales electrónicos y vales físicos. Además, agregó que esta información es dada a conocer a los consumidores de forma verbal y no se observó por escrito a través de ningún medio idóneo;

2. *Que en el establecimiento no se aceptan pagos con Bitcoin, y la razón por la cual no aceptan pagos por este medio, es porque no se han recibido indicaciones por parte de la administración de la empresa para recibir los pagos con esta moneda;*
3. *Que la empresa no posee los medios electrónicos para recibir pagos en Bitcoin;*
4. *Que el establecimiento no cuenta con un mecanismo y/o procedimiento para recibir pagos con Bitcoin; y,*
5. *Que si las personas consumidoras solicitan realizar su pago utilizando Bitcoin, se les informaría que no se les podrán vender los productos y servicios utilizando esta moneda, y se les daría a conocer los otros medios de pago disponibles en el establecimiento.*

En virtud de lo anterior, la Presidencia sostiene que existe una contravención a lo regulado en el artículo 4 letra g) de la LPC, que establece como uno de los derechos básicos del consumidor: “g) *Elegir libremente y a recibir un trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase*”. Asimismo, la letra l) del referido artículo 4, respecto de las prácticas abusivas, dispone: “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”.

Por otro lado, el artículo 18 letra e) de la LPC señala como una práctica abusiva: “*Discriminar al consumidor por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, edad, condición económica, social o política*”, lo anterior se ha constituido como una prohibición para los proveedores de bienes y servicios en su trato con los consumidores.

Con fundamento en las disposiciones antes descritas, la denunciante expone que, en el presente caso, es pertinente analizar que a partir de la entrada en vigencia de la Ley Bitcoin (08/09/2021), el Bitcoin figura como una *moneda de curso legal* junto al dólar de los Estados Unidos de América y el Colón Salvadoreño. En ese sentido, la referida ley establece en el artículo 7 que: “*Todo agente económico deberá aceptar Bitcoin como forma de pago cuando así sea ofrecido por quien adquiere un bien o servicio*”, siendo una decisión de los consumidores utilizar el Bitcoin como una forma de pago, por ser una moneda de circulación nacional; y, en contraprestación, los proveedores **deberán** aceptar esta forma de pago cuando un consumidor así lo solicite. De tal forma, señala, que el proveedor denunciado, al negarse a vender los productos o prestar los servicios a los consumidores que deseen realizar el pago utilizando Bitcoin, está violentando con ello uno de los derechos básicos de todo consumidor a elegir libremente y recibir un trato igualitario, sin discriminación o abuso de ninguna clase, tal y como lo establece el artículo 4 letra g) de la LPC, incurriendo en la práctica abusiva dispuesta en el artículo 18 letra e) de la referida ley, pues se evidencia una práctica de

discriminación negativa hacia las personas consumidoras que desean realizar los pagos de los bienes y servicios adquiridos por medio del Bitcoin, como moneda de curso legal, ya que dicha práctica impide que las mismas gocen del derecho de decidir la forma de pago, reconocida en el artículo 7 de la Ley Bitcoin, en relación con el artículo 4 letras g) y l) de la LPC.

Señaló, que lo anterior es una clara contravención a lo dispuesto en el artículo 4 letras g), l) y 18 de la LPC, lo cual daría lugar a la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, el cual establece que son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: “e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”; y que de acuerdo con el artículo 47 de la misma normativa, de comprobarse dicha conducta, se sancionaría con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales u banos en la industria.

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en auto de inicio (fs. 7 al 10), se le imputa al proveedor denunciado la comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC: “e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”, en relación con lo previsto en el artículo 18 letra e) de la LPC que dispone: “Discriminar al consumidor por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, edad, condición económica, social o política: (...)”. Como puede comprobarse, este artículo comprende supuestos diferenciados respecto a la conducta o acción de discriminar, entre los cuales se encuentra la discriminación en virtud de la condición económica de los consumidores, supuesto al que se delimitará el análisis de la configuración de la infracción en el caso concreto.

A. El derecho a la igualdad como principio y derecho fundamental.

Jurisprudencialmente, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, ha sostenido que la igualdad, establecida en el artículo 3 de la Constitución de la República, se proyecta como **un principio constitucional y como un derecho fundamental**. Al respecto se ha manifestado que: *como principio, la igualdad impone al Estado la obligación de garantizar a todas las personas, en condiciones de similares o paritarias, un trato equivalente en la creación, aplicación y ejecución de la ley; naturalmente, esto no significa, en modo alguno, que no pueda darse un trato dispar en beneficio de cualquiera de los sujetos involucrados, siempre que sea de forma deliberada, en condiciones distintas y bajo criterios estrictamente objetivos y justificables a la luz de la Constitución. Como derecho, la igualdad confiere a su titular un poder o facultad para exigir un trato paritario o, dicho en sentido inverso, para exigir no ser arbitrariamente diferenciado, esto es, a no ser excluido irrazonable e injustificadamente del goce y ejercicio de los derechos que se reconocen a los demás.*

En línea de lo anterior, dentro del cuerpo constitucional se coligen algunas posibles causas de discriminación, en situaciones bajo las cuales comúnmente se ha manifestado desigualdad, debido a

tratos diferenciados basados en criterios como *nacionalidad, raza, sexo y religión*, sin embargo, se debe reconocer que esta lista no es taxativa, por lo cual, a manera de interpretación extensiva pueden existir otros aspectos o motivos de discriminación; en respuesta a lo anterior, el Estado es el fiel garante con el compromiso de respetar y garantizar a todas las personas que se encuentren en su territorio y que estén sujetos a su jurisdicción, los derechos reconocidos en sus cuerpos normativos, y que los mismos sean garantizados *sin distinción alguna en relación a la raza, sexo, idioma, opinión política, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social*.

Cabe recalcar que el artículo 3 de la Constitución de la República insta la obligación de un trato o mandato de respeto a la igualdad en la formación de la ley, es decir, el mandato está dirigido al legislador y a los demás involucrados que poseen potestades normativas, como un mandato en aplicación de la ley en igualdad de condiciones. Asimismo, en la sentencia del 24/11/99, inconstitucionalidad con referencia 3-95 señaló que *el principio de igualdad busca garantizar a los iguales el goce de los mismos beneficios (equiparación) y a los desiguales diferentes beneficios (diferenciación justificada)*. En ese sentido, el cumplimiento del principio de igualdad en formulación de la ley hace referencia a la facultad que tiene el legislador para prever un tratamiento normativo diferenciado de las personas, atendiendo a las diferencias reales en las que se encuentran, sin perder de vista los límites señalados en el artículo 3 de la Constitución, pues caso contrario se podría conducir a la injusticia de aplicar una misma norma a sujetos entre los que existen disparidades cualitativas, provocando una clara desventaja de alguno sobre otros.

En virtud de lo anterior, se concluye que el mandato de igualdad, tanto en la formulación como en la aplicación de las leyes, *es un principio general inspirador de todo el sistema de derechos fundamentales. De ahí que, al incidir en el ordenamiento jurídico, puede operar como un derecho a obtener un trato igual y a no sufrir discriminación jurídica alguna, esto es, a que no se dé un tratamiento jurídico diferente a quienes se encuentran en una misma situación si no existe una justificación objetiva y razonable de esa desigualdad establecida en la ley.*

B. Derecho de igualdad de los consumidores y prácticas discriminatorias.

La posición que ostenta el consumidor dentro de la relación de consumo, lo clasifica como la parte más vulnerable de la misma, es decir, de la relación jurídica; frente a tal desigualdad se propicia corregirla mediante mecanismos jurídicos que refuercen la esfera jurídica de los y las consumidoras frente a los proveedores con los que celebran actos de comercio.

En relación a lo anterior, la consagración de derechos para el consumidor, implica la necesidad de regulación mediante un marco normativo, con la finalidad de erradicar las prácticas desiguales en los actos de comercio, lo cual se logra por medio del derecho protectorio ejercido por el Estado, siendo obligación de éste, respetar, proteger, garantizar y hacer cumplir los derechos de los sujetos

tutelados, es decir de los consumidores. Es así como en el considerando segundo de la LPC se establece que *“corresponde a los gobiernos formular y mantener una política de protección al consumidor, tomando en cuenta el derecho de los consumidores a tener acceso a productos seguros, así como la importancia de promover un desarrollo económico, social y justo, equitativo y a la protección del medio ambiente (...)”*, asimismo, el artículo 4 letra g) de la LPC, dispone como derechos básicos del consumidor el : *“g) elegir libremente y a recibir un trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase (...)”*, por lo cual se insta la obligación al Estado de proteger al consumidor en todas sus relaciones jurídicas frente a proveedores, con el fin de garantizar iguales condiciones en el ejercicio de sus derechos, siempre y cuando los marcos normativos se los habilite.

En virtud de lo anterior, dentro del marco normativo contenido en la LPC, se desarrollan una serie de derechos que protegen de igual forma al consumidor, por lo cual se deberán de contar con mecanismos necesarios para garantizar el trato igualitario de los consumidores en la demanda y ejercicio de los derechos en la relaciones de consumo frente al proveedor, con la finalidad de lograr una relación equitativa de consumo.

Teniendo en cuenta la amplia gama de derechos que desarrolla la LPC, el artículo 18 letra e) de la citada ley, dispone como prácticas abusivas o atentatorias a los derechos de los consumidores aquellas encaminadas a *discriminar al consumidor por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, condición económica, social o política*. Partiendo de esa afirmación, se tiene que toda acción realizada por los proveedores, encaminada a limitar el ejercicio de los derechos de los consumidores en virtud de su condición física, social, económica y cultural, frente a otro grupo de consumidores, constituyen prácticas discriminatorias en contra de los mismos, lo cual constituye una transgresión a derechos fundamentales relativos a la protección de la dignidad humana.

C. Aplicación de la Ley Bitcoin en relación a prácticas discriminatorias contra los consumidores.

Mediante el decreto legislativo número 57 de fecha 08/06/2021, entró en vigencia la denominada “Ley Bitcoin”, mediante la cual se reconoce al Bitcoin como moneda de curso legal en el territorio salvadoreño, irrestricto, con poder liberatorio, ilimitado en cualquier transacción y a cualquier título que las personas naturales o jurídicas privadas o públicas quieran realizar.

En dicho cuerpo normativo, en el artículo 7 se establece ***la obligación dirigida a los agentes económicos de aceptar bitcoin como forma de pago cuando así le sea ofrecido por quien adquiere un bien o servicio***, en este caso los consumidores; sin embargo, existe una excepción, contemplada en el artículo 12 de la Ley Bitcoin, en el que se dispone literalmente: *“quedan excluidos de la obligación establecida en el artículo 7 de la presente ley, quienes por hecho notorio y de manera*

evidente no tengan acceso a las tecnologías que le permitan ejecutar transacciones con bitcoin (...)".

En ese sentido, todo proveedor que participe en alguna actividad económica y que de manera comprobada tenga acceso a las tecnologías deberá buscar los mecanismos o herramientas necesarias para aceptar el Bitcoin como forma de pago y moneda de curso legal, pues la negativa a su implementación es considerada como una acción segregadora y discriminatoria en contra de los consumidores, pues es derecho de los mismos decidir la forma de pago de los productos o servicios que adquieran.

En virtud de lo anterior, toda negativa por parte de los proveedores relacionada a aceptar el Bitcoin como forma de pago constituye una conducta restrictiva hacia el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, violentando el derecho básico a elegir libremente y recibir trato igualitario, sin discriminación o abuso de ninguna clase por parte del proveedor; lo cual contraviene lo dispuesto en el artículo 4 letras g) y l) de la LPC, en relación con el artículo 18 letra e) de la misma ley, que señala como práctica abusiva: "*Discriminar al consumidor por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, edad, condición económica, social o política*".

Es entonces que al acreditarse la conducta antes descrita se constituiría la infracción administrativa establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que determina como infracción muy grave: "*(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*"; conducta que, en caso de comprobarse, acarrearía la sanción establecida en el artículo 74 del referido cuerpo normativo, siendo esta multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

IV. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144-A de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor Guillermo Ernesto Miguel Bahaia, pues en resolución de inicio de fs. 7 al 10, se le otorgaron cinco días hábiles para contestar la audiencia conferida, asimismo se le ordenó al proveedor denunciado "*abstenerse de continuar actos discriminatorios relativos a negarse a aceptar Bitcoin como forma de pago por la compra de bienes y servicios*", resolución que fue notificada el día 24/11/2022 (fs. 11).

A. En fecha 01/12/2022, se recibió en las oficinas de este Tribunal escrito y documentación anexa (fs. 15 al 42) presentada por el licenciado **Luis Fernando Castro Morales**, en calidad de apoderado especial del señor Guillermo Ernesto Miguel Bahaia, calidad que comprueba con documentación agregada a fs. 18 al 21. En el referido escrito expone sus argumentos señalando los siguientes puntos:

- i) ***La inexistencia de tipicidad respecto a la conducta atribuida a su representado consistente en realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores por condiciones discriminatorias:***

Respecto a este punto señala que el principio de tipicidad es una manifestación del principio de legalidad previsto en el artículo 15 de la Constitución de la República, que establece "*Nadie puede ser juzgado si no conforme a las leyes promulgadas con anterioridad al hecho que se trate por los Tribunales que previamente haya establecido en la ley*" por lo cual, esto implica un mandato de establecer las conductas infractoras, así como las sanciones predeterminadas en la ley, en otras palabras, la exigencia constitucional de tipicidad implica que, previamente al hecho, el legislador determine la autoridad a quien le confiere la potestad sancionadora, la cual deberá realizar un juicio de tipicidad, para efectos de constatar si la conducta atribuida se adecua o no a los elementos descritos como infracción establecidas en la ley.

En relación a lo anterior, señala que el juicio de tipicidad se configura como la identidad del presupuesto de hecho con los elementos normativos que definen la actuación prohibida y sancionada, en ese sentido, un hecho es típico cuando es exactamente igual a lo que la ley describe o prohíbe, sin embargo, en caso el presupuesto de hecho no se verifique en la realidad, se genera como efecto inmediato atipicidad, por lo consiguiente, en absoluto puede ser objeto de sanción.

ii) ***Obligación contenida en el artículo 7 de la Ley Bitcoin:***

El apoderado hace énfasis en que su representado ***no recibe Bitcoin, pero si acepta Bitcoin como forma de pago***, todo ello en consonancia a lo manifestado por el señor Presidente Nayib Bukele, en cadena nacional sobre la Ley Bitcoin y su anuncio de Chivo Wallet el día 24/06/2021, cuando de forma magistral, analizó la Ley Bitcoin y clarificó su aplicación. En ese sentido, su representado acepta Bitcoin como medio de pago, a través de un POS afiliado con el Banco Agrícola, S.A., y operado por Serfinsa, en donde se encuentra la opción denominada "Quick Pay", que consiste en escanear con un dispositivo móvil un código de barra con el objeto de pagar con cualquiera de las siguientes aplicaciones: Banco Agrícola, Davivienda, Abank, Opto, **CHIVO**, Niu y Banco Hipotecario. La aplicación CHIVO se refiere a la billetera digital Chivo Wallet, y para comprobar esto adjunta el contrato de Afiliación suscrito con el Banco Agrícola, S.A. y anexa el referido documento aplicable para el servicio de Quick Pay en la estación de servicio denominada Texaco Santa Elena, propiedad de su representado.

Respecto a este punto, señaló el apoderado que su representado, previo a realizarse la inspección contaba con la capacidad instalada para aceptar Bitcoin como medio de pago; asimismo, manifiesta que el señor [REDACTED], Jefe de Pista del establecimiento inspeccionado, al contestar las interrogantes formuladas por los inspectores de la Defensoría del Consumidor, expresó *galimatías* que se resuelven de la siguiente manera:

1. Que su representada tiene a disposición de los consumidores como medio de pago, las formas tradicionales y Quick Pay, mediante el escaneo de código QR con la aplicación

Chivo Wallet, que es una billetera electrónica que sirve para almacenar cripto monedas, entre ellas Bitcoin.

2. En el establecimiento de su representado, no reciben Bitcoin, pero sí se acepta como medio de pago.
3. Que la empresa efectivamente cuenta con los medios electrónicos para recibir pagos en Bitcoin mediante Quick Pay de Banco Agrícola, S.A.; el procedimiento de pago, es mediante el escaneo del código QR según puede advertirse en rótulo de Banco Agrícola, S.A. que destaca Quick Pay.
4. Que las personas que solicitan realizar pago utilizando Bitcoin, se les informa que no se recibe, pero se acepta Bitcoin como medio de pago.

Finalmente, señala que su representado cumple con la obligación dispuesta en el artículo 7 de la Ley Bitcoin y que en lo absoluto realiza prácticas discriminatorias por condiciones económicas según lo atribuido en el artículo 44 letra e) de la LPC.

En tenor de lo anterior, mediante resolución de fecha 10/01/2023 (fs. 43), se le previno al proveedor denunciado que en el plazo de diez días hábiles contados a partir de la notificación de dicha resolución, presentara de forma completa en las oficinas de este Tribunal, la documentación probatoria que robusteciera la veracidad y certeza del “Contrato de Afiliación” suscrito con Banco Agrícola, S.A., cumpliendo con los requisitos formales relativos a la firma y sello de la institución bancaria y el proveedor denunciado, asimismo, se le solicitó al proveedor, presentar historial de transacciones de pago realizadas por los consumidores mediante la opción denominada Quick Pay, específicamente aquellas realizadas con la moneda de curso legal Bitcoin, entre la fecha de suscripción del supuesto contrato (28/03/2022) y la fecha de la inspección que dio origen al presente procedimiento (22/11/2022), la cual fue notificada al mismo en fecha 13/01/2023 (fs. 44 al 45).

En ese sentido, el día 26/01/2023 se recibió escrito y documentación anexa (fs. 46 al 275) presentada por el apoderado del proveedor denunciado, mediante el cual evacúa la prevención realizada por este Tribunal y manifiesta que presenta el detalle pormenorizado de las operaciones recibidas por medio de Quick Pay, en el cual se detalla y se ha resaltado todas y cada una de las operaciones recibidas por medio de QR, las cuales según el sistema de reportería son reportadas como “Compra QR cuenta” identificando el monto de la misma. Por consiguiente se ha tenido abierto aceptar bitcoin y otros medios de pago, pues el canal para aceptar y posteriormente recibirlo ha estado en funcionamiento en la estación del servicio Texaco Santa Elena.

B. Ahora bien, en cuanto al argumento de atipicidad planteado por el apoderado del proveedor, este Tribunal debe hacer las siguientes consideraciones:

El artículo 7 de La Ley Bitcoin establece que *“todo agente económico deberá aceptar bitcoin como forma de pago cuando así le sea ofrecido por quien adquiere un bien o servicio”*; de modo que, todos los ofertantes de bienes y servicios que tengan la calidad de agentes económicos y además cuenten con los medios tecnológicos necesarios para tal efecto, están obligados a recibir Bitcoin como medio de pago en las relaciones de consumo. En línea con lo anterior, y con la finalidad de proteger los derechos difusos contemplados en la LPC o de los derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, la Defensoría del Consumidor se encuentra facultada para realizar inspecciones con el propósito de garantizar el libre ejercicio de los derechos de los consumidores; o en su defecto, determinar si en los comercios existen indicios de incumplimiento a las obligaciones conferidas por ley.

En tal sentido, recabados los indicios necesarios mediante la diligencia realizada en fecha 22/11/2022 (fs. 5 y 6), la Presidencia de la Defensoría interpuso la denuncia correspondiente, atribuyendo a la proveedora la posible infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra e), ambos de la LPC; en tal sentido, este Tribunal procedió a analizar de manera amplia la tipicidad de la conducta que ha realizado el proveedor en el ejercicio de las relaciones de consumo, elemento indispensable para garantizar que toda actuación administrativa posterior será apegada a derecho. En virtud de lo expuesto, resulta necesario traer a colación el concepto de tipicidad, el cual es definido *“como el principio mediante el cual se obliga a la descripción por ley de la conducta específica que conlleva o acarrea una sanción específica (...)”*. Además, que el principio de tipicidad como manifestación del principio de legalidad, ha sido regulado en el artículo 139 de la LPA, que determina que *“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 (...)”*, en ese sentido, las infracciones deben estar previstas con suficiente grado de precisión de manera que se impida al operador extender o desviar sus alcances, siendo por ello indispensable que el análisis se haga única y exclusivamente sobre la base de los elementos que componen el tipo infractor, para garantizar que de no concurrir alguno de ellos, el hecho imputado resultaría atípico y no podría dar lugar a sanción alguna.

Tenemos entonces que la Ley Bitcoin, dentro del desarrollo de su cuerpo normativo, no establece específicamente las conductas que serán constitutivas de una infracción administrativa, pero sí define de manera genérica las obligaciones de los agentes económicos, entre ellas, la ya citada en el artículo 7 de dicha ley, consistente en que *“todo agente económico deberá aceptar bitcoin como forma de pago cuando así le sea ofrecido por quien adquiere un bien o servicio”*; obligación que, en caso de incumplimiento, constituye materia de protección al consumidor, por cuanto surge de una relación de consumo. En el caso en concreto, según consta en la denuncia, se pudo identificar durante la

práctica de la inspección realizada que hay indicios de incumplimiento a la obligación establecida en el artículo 7 de la Ley de Bitcoin, por consiguiente, este Tribunal está habilitado de realizar el ejercicio de adecuación respectivo, de la conducta denunciada a alguna de las infracciones establecidas en los arts. 42, 43 y 44 de la LPC.

Al analizar la conducta atribuida al proveedor, se puede determinar, que la negativa de aceptar el Bitcoin como medio de pago en su establecimiento, conlleva a una limitación de los derechos de los consumidores, pues impide que los mismos decidan libremente la forma de pago a utilizar, abriendo paso a tratos no igualitarios en comparación con otros consumidores que sí se les acepta el pago por la obtención de bienes o servicios, cuando estos son pagados con métodos convencionales de pago como lo son tarjetas de crédito, débito, transacciones bancarias, dólares en efectivo u otros tipos de certificados, lo cual genera una transgresión a lo dispuesto en el artículo 4 letra g) de la LPC, relacionado con la práctica abusiva establecida en el artículo 18 letra e) del mismo cuerpo normativo, en el cual, dicho articulado señala la prohibición de *discriminar al consumidor por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, edad, condición económica, social o política.*

De esta manera, los hechos indiciarios señalados dentro del acta de inspección, podrían constituir conductas discriminatorias relativas al trato desigual en virtud de la condición económica de los consumidores que en el ejercicio de su libertad, son limitados a elegir el bitcoin como forma de pago, pues se limita al uso de los servicios y a la obtención de los bienes ofrecidos por el proveedor, si los mismos desean pagar con una moneda de curso legal; por lo cual, de comprobarse su comisión se constituiría la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC.

Habiendo señalado lo anterior, se puede desvirtuar lo alegado por el apoderado referente a la falta de tipicidad de la infracción, pues como se ha desarrollado en los párrafos anteriores, en virtud de las facultades conferidas a la Defensoría del Consumidor y el análisis de la aplicación de la norma, los hechos denunciados se adecuan a los hechos señalados en el artículo 18 letra e) de la LPC, que da origen a la infracción administrativa establecida en el artículo 44 letra e) de la misma ley, la cual tiene como consecuencia jurídica, la imposición de una sanción pecuniaria de hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Respecto a los demás argumentos planteados por el apoderado del proveedor denunciado que guardan relación con los elementos de la infracción, este Tribunal abordará ampliamente los mismos en el romano VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN, a efectos de no hacer repetitivo el desarrollo de la presente resolución.

V. 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 e) de la LPC, en relación al artículo 18 letra e) de la misma ley..

B. Constan en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Acta de Inspección N° 0002346 —fs. 5 y 6—, de fecha 22/11/2022, por medio de la cual se establece que la Defensoría del Consumidor realizó inspección en el establecimiento del proveedor denunciado, con el objeto de dar cumplimiento a la protección de los consumidores a ser respetados en su derecho de elegir libremente y recibir un trato igualitario en similares circunstancias sin discriminación o abuso de ningún tipo, respecto al uso de cualquier forma de pago reconocidas por

la ley específicamente en la obligación del proveedor de aceptar Bitcoin cuando los consumidores lo ofrezcan como medio de pago al adquirir bienes o servicios; mediante la misma se acreditó *que en el establecimiento denunciado no se acepta el Bitcoin como medio de pago, pues según manifestó el dependiente no se han recibido indicaciones por parte de la administración de la empresa para recibir pagos con esta moneda, asimismo, se constató según lo expuesto por el encargado de la sucursal, que no se cuentan con los medios electrónicos para recibir pagos con la referida moneda y que cuando los consumidores solicitan realizar su pago en Bitcoin se les informa que no se le podrán vender los productos y servicios utilizando la referida moneda* (fs. 5 y 6).

b) Copia de transcripción de las palabras del Presidente Nayib Bukele en cadena nacional de fecha 24/06/2021 sobre la Ley Bitcoin y anuncio de Chivo Wallet, mediante la cual el Presidente de la República de El Salvador, expone las obligaciones y métodos de aplicación de la referida ley y la finalidad de la Chivo Wallet (fs. 22 al 35).

c) Fotocopia de anexo de contrato de afiliación de fecha 28/03/2022 “Anexo Procesamiento de Transacciones Electrónicas Para Recibir Pagos Por QuickPay” (fs. 36-37 y 39-40), mediante el cual se detalla que efectivamente el proveedor tiene un contrato de afiliación con el Banco Agrícola, S.A., para la contratación de un POS, operado por Serfinsa, el cual cuenta con una opción denominada Quick Pay, la cual genera un código QR que al ser escaneado por los proveedores, da la posibilidad que los mismos utilicen como medio de pago las siguientes plataformas o billeteras digitales como Banco Agrícola, Davivienda, Abank, Opto, Chivo, Niu y Banco Hipotecario.

d) Impresión de fotografía de baucher generado por POS correspondiente a la sucursal denominada como “*Texaco Santa Elena Pista*”, en el cual se refleja la venta realizada en fecha 29/11/2022, la cual fue pagada por un consumidor mediante Quick Pay (fs. 41)

e) Fotografía impresa de banner informativo en el establecimiento denunciado (fs. 42) el cual se lee: “*Bancoagricola. Quick Pay, paga con cualquiera de estas APPs: Banco agrícola, Davivienda, Abank, Opto, Chivo, Niu y Banco Hipotecario. ESCANEA Y PAGA. Serfisa (sic.)*”.

f) Fotocopia de contrato denominado como “*Contrato de Afiliación*” suscrito entre el proveedor Guillermo Ernesto Miguel Bahaia y la institución bancaria Banco Agrícola, S.A., de fecha 28/03/2022, en el cual se contrata afiliación de servicio de POS (fs. 47 al 48).

g) Historial Transaccional emitido por la proveedora Servicios Financieros, S.A. de C.V., del periodo del 16/07/2022 al 26/11/2022, en los cuales se resaltan todas las compras realizadas por los consumidores pagadas mediante la opción de Quick Pay, la cual según reporte se denomina como “*Compras QR Cuenta a Cuenta*” (fs. 49 al 275).

VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso en particular, se le atribuye al proveedor Guillermo Ernesto Miguel Bahaia, propietario del establecimiento denominado "*Estación de Servicio Texaco Santa Elena*" la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC por "*(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*" relacionada con el artículo 18 letra e) de la LPC que establece la prohibición a los proveedores de *discriminar al consumidor por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, edad, condición económica, social o política*, pues según los hechos denunciados se limitaba a los consumidores a decidir la forma de pago a utilizar al adquirir bienes o servicios, pues en el establecimiento denunciado se negaban a vender los productos o prestar los servicios a los consumidores que optaran realizar el pago por los mismos utilizando Bitcoin, realizando prácticas discriminatorias en contra de los consumidores en relación a la condición económica de los mismos, pese a la obligación establecida en el artículo 7 de la Ley Bitcoin: "*todo agente económico deberá aceptar bitcoin como forma de pago cuando así le sea ofrecido por quien adquiere un bien o servicio*".

Para tal efecto, en el presente procedimiento, se entenderá como prácticas discriminatorias a aquellas acciones o comportamientos que resulten en un trato desigual o injusto para un consumidor o un grupo de consumidores, basados en características personales o pertenencias a ciertos grupos, por lo cual, estas pueden manifestarse en diferentes contextos tales como como el ámbito laboral, social, educativo o en la prestación de servicios que, en términos generales, sean dirigidos a una colectividad. Es importante destacar que la discriminación viola principios fundamentales de igualdad y respeto hacia todos los consumidores, por lo cual, en materia de consumo la discriminación se manifiesta específicamente en el ámbito comercial y en la prestación de bienes o servicios, la cual consiste en tratar de manera desigual a los consumidores basándose en su raza, género, religión u otras características protegidas en la ley al brindar bienes o servicios al cliente, *negándole el acceso a los consumidores a la obtención de los servicios o bienes solicitados, en los diferentes rubros del comercio.*

En tal sentido, para determinar la configuración de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, relacionada con el artículo 18 letra e) del mismo cuerpo normativo y artículo 7 de la Ley Bitcoin, este Tribunal debe analizar la concurrencia de los siguientes elementos: (i) que el proveedor denunciado se constituya como sujeto obligado al cumplimiento de los deberes establecidos en la Ley Bitcoin y, además, que cuente con mecanismos implementados para el cumplimiento de la referida ley, (ii) que medie una solicitud de prestación de bienes o servicios por parte de los consumidores al proveedor denunciado para efectuar el pago por los mismos a través de bitcoin; y (iii) discriminar a los consumidores al no brindar un trato igualitario cuando éstos elijan el bitcoin como forma de pago.

B. Establecido lo anterior, en el presente procedimiento se tiene por acreditado que el proveedor denunciado realiza actividades de comercio, pues ofrece productos y servicios a los consumidores, por lo cual puede ser considerado como un agente económico, en ese sentido, el artículo 7 de la Ley Bitcoin establece que *todo agente económico deberá aceptar bitcoin como forma de pago cuando así sea ofrecido por el adquirente de servicios*. Partiendo de la literalidad de la norma, se puede afirmar que la obligación de la misma es de estricto cumplimiento para el proveedor denunciado, por lo cual, al comprobarse —con la documentación probatoria relacionada en el romano V letra B. de la presente resolución— que el mismo cuenta con todos los elementos tecnológicos, se encuentra capacitado y a su vez obligado a aceptar dicha modalidad de pago, siempre que los consumidores la ofrecieren al comercializar sus bienes o servicios.

Específicamente con la documentación incorporada por el apoderado del proveedor denunciado, consistente en: contrato de afiliación de servicio de POS con Banco Agrícola (fs. 47-48) y anexo denominado “anexo de procesamiento de transacciones electrónicas para recibir pagos por Quick Pay” (fs. 39-40), se acreditó que el proveedor posee los medios electrónicos necesarios para garantizar el pago de los bienes o servicios que comercializa en la sucursal denominada “*Texaco Santa Elena Pista*”, pues efectivamente, tiene una relación contractual con un agente bancario, quien presta sus servicios para recibir pagos mediante un POS, a través del cual es posible realizar pagos convencionales con tarjeta de crédito o débito y una plataforma denominada Quick Pay, con la que, mediante la generación de un código QR, se habilita al consumidor a utilizar diferentes aplicaciones dentro de las cuales se encuentra la Chivo Wallet, para realizar los pagos de los productos o servicios que adquiere.

Ahora bien, habiéndose acreditado que el proveedor es sujeto obligado por el artículo 7 de la Ley de Bitcoin y que efectivamente cuenta con los medios electrónicos para recibir como medio de pago la moneda bitcoin, resulta pertinente analizar si al ofrecerse el bitcoin como medio de pago por la adquisición de bienes o prestación de servicios, el proveedor cumple o no con su deber de aceptarlo; en ese sentido, según inspección realizada por delegados de la Defensoría del Consumidor, consta en el acta de fs. 5-6 que el dependiente del establecimiento manifestó que *“si las personas consumidoras solicitan realizar su pago utilizando Bitcoin, se les informa que no se les podrán vender los productos y servicios utilizando esta moneda”*. Respecto a esta afirmación, el apoderado del denunciado mediante la documentación incorporada de fs. 49 al 275, consistente en historial transaccional de las ventas realizadas en la sucursal “*Texaco Santa Elena*”, comprobó que, en el establecimiento inspeccionado sí se acepta el bitcoin como medio de pago, auxiliándose para tal efecto de la plataforma “Quick Pay”, lo cual evidenció con el histórico de transacciones efectuadas en el periodo del 16/07/2022 al 26/11/2022. No obstante lo anterior, aunque se acreditó que contaban

con los medios idóneos para recibir pagos con bitcoin, *la parte proveedora no logró desvirtuar lo manifestado por el dependiente respecto a la expresa negativa de vender los productos o prestar los servicios a los consumidores cuando éstos requieran realizar el pago con bitcoin, específicamente por no haber recibido indicaciones de parte de la administración para tal efecto.*

En consecuencia, aunque el proveedor demostró que, al contar con la aplicación o herramienta denominada “Quick Pay”, los consumidores podían decidir libremente el medio de pago a utilizar – incluido el pago con bitcoin–, no se documentó mediante medios idóneos que el proveedor sostuvo actos de comunicación formal con sus dependientes mediante los cuales informara o diera indicaciones u órdenes expresas que garantizaran el cumplimiento de la obligación relativa a aceptar el bitcoin como medio de pago, con la finalidad de evitar la segregación de un grupo de consumidores que optaran por utilizar bitcoin como medio de pago, por lo cual, *se concluye que se concretizaron actos discriminatorios en contra de los consumidores*, pues a pesar de contar con los medios de pago necesarios para que los mismos gocen de la obtención de los mismos, sus dependientes declararon que no tenían ninguna instrucción de la administración del establecimiento para recibir el bitcoin como medio de pago, lo cual demuestra un *déficit organizacional* por parte del proveedor al no gestionar medidas de adopción inmediata dirigida a los dependientes de su establecimiento, que aseguraran el pleno goce en igualdad de los derechos de los consumidores.

Al respecto, este Tribunal debe aclarar que mediante inspección realizada en el establecimiento, el dependiente del mismo afirmó que *“si las personas consumidoras solicitan realizar su pago utilizando Bitcoin, se les informa que no se les podrán vender los productos y servicios utilizando esta moneda, pues no se ha recibido órdenes de la administración para recibir este medio de pago”*, en ese sentido, si un empleado o colaborador del establecimiento decidió no aceptar el bitcoin como medio de pago cuando éste fuera ofrecido por los consumidores, este comportamiento, ya sea doloso o culposo, es atribuible al propietario del establecimiento, pues la persona actúa configurando la voluntad del propietario, y al no contar con la documentación necesaria que compruebe que el dependiente deliberadamente y sin seguir las directrices de su empleador haya actuado con una intención personal y particular, negando a los consumidores recibir el pago de los productos o servicios solicitados por medio de bitcoin, no puede ser eximido el proveedor de la comisión de la conducta atribuida en el presente caso.

De modo que, habiendo analizado la documentación presentada y los argumentos expuestos por el apoderado del denunciado, es evidente que el proveedor denunciado actuó con *negligencia*, pues no indicó o fijó como obligación a sus dependientes el recibir bitcoin como medio de pago cuando los consumidores así lo ofrecieran, limitando a los mismos su derecho de elegir libremente su medio de pago, lo cual constituye una práctica discriminatoria en contra de los consumidores al segregar a

un grupo de los mismos por el método de pago optado, sin tener alguna causa que justifique la limitación de sus derechos. Por consiguiente, con dicho incumplimiento se tiene por cometida la conducta atribuida, dado que se acreditaron los elementos necesarios para que se configure la infracción establecida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra e) de la LPC.

VII. 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, consistente en “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*” en relación a lo establecido en el artículo 18 letra e) de la misma ley, que detalla la práctica de discriminar al consumidor por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, edad, condición económica, social o política, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 47 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio del consumidor, 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 ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. Tamaño de la empresa.

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

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar al proveedor **Guillermo Ernesto Miguel Bahaía**, 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.

No obstante, este Tribunal, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*; por tanto, deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la

infracción, sin obviar que **Guillermo Ernesto Miguel Bahaía**, es una persona natural, por lo que únicamente para efectos de la sanción, será considerado como un *microempresario*.

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 sancionables 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 del proveedor, en cuanto a la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*”, pues el denunciado estaba obligado a no realizar prácticas discriminatorias en contra de los consumidores conforme al artículo 18 letra e) de la misma ley.

En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte del proveedor, al no haber comunicado indicaciones directas y expresas a sus dependientes para que cumplieran con la obligación de recibir bitcoin como medio de pago en su establecimiento, cuando los consumidores así lo ofrecieron, lo que originó que los mismos denegaran este tipo de pago, ocasionado prácticas discriminatorias contra los consumidores.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte del señor **Guillermo Ernesto Miguel Bahaía**, por no haber actuado con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que posee como proveedor de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la ley.

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 del proveedor, es directa e individual, pues se acreditó que el señor **Guillermo Ernesto Miguel Bahaía**, mediante la actuación de sus dependientes realizó prácticas discriminatorias hacia los consumidores limitando su derecho de elegir el medio o forma de pago al momento de adquirir bienes o servicios dentro del establecimiento inspeccionado.

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

En relación, a la infracción administrativa relativa a “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*” —artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra e) de la LPC— el proveedor causó un impacto negativo en los derechos de los consumidores, puesto que, con las acciones realizadas por sus dependientes se realizaron, de manera difusa, prácticas discriminatorias en contra de los consumidores al no aceptar como medio de pago el bitcoin, limitando a los mismos la libertad de escoger el medio de pago para la obtención de bienes y servicios.

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 disuasivo¹, en el infractor el señor **Guillermo Ernesto Miguel Bahaía** de quien se ha comprobado que cometió la infracción descrita en el artículo 44 letra 4) de la LPC en relación a lo dispuesto en el artículo 18 letra e) del referido cuerpo normativo, 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.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosas para el infractor que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de la misma.

VIII. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, el proveedor **Guillermo Ernesto Miguel Bahaía**, cometió la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer al mismo.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción *muy grave*, sancionable con multa de hasta 500 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios, conforme al artículo 47 de la LPC; que la proveedora es una persona natural cuya capacidad económica para efectos de este procedimiento, es —según lo establecido en la letra a. del romano VII— la de un *microempresario*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por el proveedor, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que éste efectuó prácticas discriminatorias en contra de los consumidores no aceptando el bitcoin como medio de pago cuando era ofrecido por

¹ “(...) 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.

los mismos, limitando el acceso a bienes y servicios en virtud del medio de pago seleccionado, resulta necesaria la imposición de una sanción proporcional al aludido quebrantamiento.

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. Así, 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.

En consecuencia, en virtud del impacto negativo en los derechos de los consumidores, la naturaleza del perjuicio a los consumidores y el grado de intencionalidad con el que procedió el infractor y el tamaño de empresa, —y demás parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VII de la presente resolución—, este Tribunal impone al señor **Guillermo Ernesto Miguel Bahaía** por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*” en relación al artículo 18 letra e) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: “*discriminar al consumidor por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, edad, condición económica, social o política (...)*”, una multa por la cantidad de **DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y TRES DÓLARES CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$2,583.36) equivalentes a ocho meses con quince días 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—, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 1.7 % 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.**

IX. 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 letra e), 40, 44 letra e), 47, 49, 83 letra b), 144- A y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por el proveedor **Guillermo Ernesto Miguel Bahaia** a través de su apoderado, el **licenciado [redacted] [redacted] Castro** de fecha 26/01/2023, folios 46 al 275.
- b) *Sanciónese* al proveedor **Guillermo Ernesto Miguel Bahaia** con la cantidad de **DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y TRES DÓLARES CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$2,583.36)** equivalentes a **ocho meses con quince días 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 44 letra e) de la LPC, consistente en **“(…) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)”** en relación al artículo 18 letra e) de la misma ley, 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.**
- c) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA, la presente resolución, al ser emitida en un procedimiento simplificado, no admite recurso de reconsideración, de conformidad con lo expuesto en el artículo 158 N° 5 de la LPA.

d) *Notifíquese.*

Handwritten signatures of the Tribunal members and the Secretary, including a large signature of the Secretary at the bottom.

José Leótsick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

PR/ym

Secretario del Tribunal Sancionador