

"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 intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 14/07/2023. Hora: 09:46 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1116-2022.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:		FERROCENTRO, S.A. DE C.V.	
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 23/05/2022, el consumidor interpuso su denuncia (fs.1) en la cual expuso: <i>que el día miércoles 18 de mayo a las 5 pm pasó a comprar una silla ejecutiva. Le preguntaron si para él (una persona con alto peso) y le ofrecieron una silla en promoción a \$269 con tasa cero con el Banco de America Central. Le dijeron que el pistón y los rodos tenían garantía de 1 año y que se la podía llevar inmediatamente. Pagó \$269.00 con su tarjeta del BAC el monto completo con tasa 0% de 12 cuotas con número de autorización 921771 y le emitieron la factura de consumidor final No 3145 sellada de pagada y recibida. Esa noche al usarla notó que el asiento se bajaba gradualmente unas 3 pulgadas sobre un periodo de 30 a 45 minutos. Al día siguiente le pasó lo mismo varias veces, así que el día 20 de mayo, a las 8:30 am llevó la silla de regreso al local de Ferrocetro donde la asistente que se la vendió le atendió, le explicó el problema y cuando ella iba a hablar con la encargada ella le dijo que la silla tenía como límite personas de 250 libras (algo que no le habían advertido el día de la compra) y que no era falla. Le preguntaron si iba a llevar otra silla y le dijo que no porque la única otra que le gustaba estaba fuera de su presupuesto y que prefería la devolución de su dinero. En ese momento le dijeron que era política de la empresa no dar devoluciones y que mejor se llevara la silla. Insistió en que la señora escalase el problema con alguien de mayor poder de decisión y se rehúso repitiéndole que se la llevara. Insistió en dejar la silla, le tomó fotos en el local y se fue de la tienda"</i> (sic).</p> <p>En virtud de lo anterior, se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin embargo, según consta en acta de fs. 39, no se logró acuerdo conciliatorio; por lo cual, se remitió el presente expediente certificado a las oficinas de este Tribunal en fecha 09/08/2022, en cumplimiento del artículo 143 letra c) de la LPC, por haberse agotado las diligencias de medios alternos de solución de conflictos.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>El consumidor solicitó en el CSC que la proveedora: "(...) realice la devolución inmediata de su dinero por la cantidad de \$269.00. Base legal: artículos 13-D literal c), 44 literal k) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor; y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos(sic)".</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			

Tal como consta en resolución de inicio (fs. 43 al 44), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Así, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: "*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*", el resaltado es nuestro.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de los proveedores* al no entregar el bien o los servicios en los términos contratados por los consumidores, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA.

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, la proveedora ejerció su derecho de defensa, mostrándose parte por medio de escrito presentado por su apoderada la licenciada

(fs. 48), mediante el cual contesta en sentido negativo, debido a que la señora _____, quien es la vendedora de la sucursal de la _____ advirtió al consumidor sobre la capacidad máxima de soporte de la referida silla, la cual era de 275 libras. Señaló, que a los 2 días posteriores de haber comprado la mencionada silla, el consumidor se apersonó a la sucursal para informar que supuestamente la silla no hacía la función de subir y bajar, por lo que se le explicó ampliamente el procedimiento para hacer efectivamente la garantía y proceder inmediatamente a hacerle el cambio de pieza, a lo que se negó, pese a que su representada mediante su personal le insistió que con gusto se la reparaba o se la cambiaba por otra igual o de mayor precio pagando la diferencia. Finalmente, como medida de solución al conflicto ofrece la devolución del valor de la silla por la cantidad de \$269.00 a favor del consumidor en la fecha que el Tribunal le indique.

En relación a lo anterior, mediante resolución del día 05/02/2023 se corrió traslado al consumidor para que se pronunciara sobre la medida de solución presentada por la proveedora denunciada, asimismo, se realizó la apertura a pruebas del procedimiento; sin embargo, cumplido el plazo legal para pronunciarse, el consumidor no contestó sobre el acuerdo ofrecido.

En ese sentido, el día 02/03/2023 se recibió escrito presentado por la licenciada Orellana, apoderada general judicial de la proveedora denunciada, mediante el cual vuelve a hacer el ofrecimiento del arreglo al consumidor, y propone realizar la devolución del total del valor de la silla por una cantidad de \$269.00 dólares y ofrece prueba testimonial de la señora _____ con la cual pretende probar que los hechos atribuidos a su mandante no son ciertos, ya que la vendedora advirtió claramente al consumidor sobre la capacidad máxima de soporte de la referida silla, la cual era de 275 libras.

En fecha 29/06/2023 se recibió escrito firmado por el señor _____ en calidad de denunciante, aceptando la propuesta de conciliación propuesta por la proveedora denunciada.

En virtud de lo anterior, mediante resolución de fecha 03/07/2023, se corrió traslado a la proveedora denunciada para que en un plazo no mayor a cuatro días hábiles, contados a partir de la notificación de dicha resolución (18/07/2023), acreditara ante esta sede, la entrega del cheque emitido a favor del consumidor, por la cantidad de \$269.00, en concepto de devolución total del valor de la silla objeto de controversia en el presente procedimiento, demostrando el efectivo cumplimiento del acuerdo alcanzado entre ambas partes; sin embargo, el plazo otorgado a la proveedora se cumplió el día 24/07/2023 sin que la denunciada se pronunciara sobre el mismo.

En consecuencia, no habiéndose concretado el acuerdo conciliatorio entre las partes, es procedente continuar con la tramitación del presente procedimiento y dictar la resolución final correspondiente.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 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 art. 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”*. (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por ambas partes consistente en:

- i.* Copia de factura No. 3145 emitida por la proveedora Ferrocentro, S.A. de C.V., a nombre del consumidor _____, de fecha 18/05/2022, mediante la cual consta la compra de una silla ejecutiva “Vinyl Respalt”, por la cantidad de \$269.00 (fs. 7).
- ii.* Fotografía del bien adquirido por el consumidor consistente en una silla ejecutiva “Vinyl Respalt” (fs. 7 vuelto)
- iii.* Impresión de fotografía de boucher de pago Ref. 02701602 por la cantidad de \$269.00.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “(...) *No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”; por lo tanto, para realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se analizará la concurrencia de los elementos propios de la infracción a saber: *la existencia de una relación contractual que se origine en la entrega de los bienes en los términos contratados*, en cuanto a calidad del producto y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y finalmente respecto a lo anterior, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora*.

A. En concordancia con lo antes establecido, habiéndose superado el plazo otorgado por este Tribunal para que se concretizara el acuerdo conciliatorio propuesto en dos ocasiones por la parte denunciada, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba directa, o bien, indiciaria o indirecta:

i) La relación contractual existente entre el consumidor denunciante y la proveedora FERROCENTRO, S.A. DE C.V., mediante la *copia confrontada de la factura de consumidor final con número de referencia 3145*, relacionada en el apartado precedente (fs. 7); documento que según el artículo 999 romano II. del Código de Comercio, constituye un medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma. Por tanto, mediante la factura en referencia se comprobó la compra del bien objeto de reclamo y la fecha de la contratación.

ii) El pago erogado por el consumidor en concepto de la compra del objeto de reclamo, hecho que también se estableció mediante la factura de compra aportada y el boucher de compra por la cantidad de

\$269.00, en las cuales se detalla el nombre y el bien adquirido por el consumidor, sin detallar de manera amplia las especificaciones relacionadas al uso del bien adquirido.

En tal sentido, es pertinente hacer algunas consideraciones:

En el *caso subjudice*, las partes celebraron un contrato cuyo objeto fue la adquisición de una silla ejecutiva por la cual el consumidor canceló la cantidad de \$269.00 a la proveedora denunciada, la cual se comprometió a entregar el bien en perfecto estado para que el consumidor pudiera hacer uso de él, y de ello se dejó constancia en la factura incorporada al expediente, sin especificar ninguna restricción en cuanto a la capacidad del mismo (fs. 7).

Partiendo de lo anterior, el Código Civil (CC) define el **contrato** como "*una convención en virtud de la cual una o más personas se obligan para con otra u otras, o recíprocamente, a dar, hacer o no hacer alguna cosa*" (artículo 1309 CC), consignando que éstos son **bilaterales**: "*cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente*" (artículo 1310 CC) y que son **principales**: "*cuando subsiste por sí mismo sin necesidad de otra convención*" (artículo 1313 CC); además, define a las **obligaciones civiles** como: "*aquellas que dan derecho para exigir su cumplimiento*" (artículo 1341 CC).

Así, para en el presente caso se concluye, que, siendo un contrato *bilateral*, a la obligación principal del consumidor de pagar el precio total del bien adquirido, **correspondía la ejecución de la obligación principal de la proveedora consistente en entregar el bien en óptimas condiciones para que el consumidor pudiera hacer uso del mismo**, ello, conforme a lo establecido en el artículo 1416 CC: "*Todo contrato legalmente celebrado es obligatorio para los contratantes y sólo cesan sus efectos entre las partes por el consentimiento mutuo de éstas o por causas legales*".

Sin embargo, en este procedimiento, pese a la existencia de un contrato con obligaciones recíprocas para las partes, se logró acreditar efectivamente que la proveedora hizo la entrega del producto solicitado por el consumidor, el día que se realizó la compra, sin embargo, la proveedora denunciada omitió informar al consumidor las especificaciones básicas del producto incumpliendo una de las obligaciones básicas que todo proveedor de bienes y servicios tiene la cual versa en **brindar al consumidor toda la información sobre la contratación**; de tal suerte que quien recibe la prestación del bien o servicio no le queda duda alguna de lo que está comprando, evitando la creación de falsas expectativas en los consumidores, para evitar futuros reclamos de los mismos.

En el presente caso, con la documentación incorporada al expediente administrativo se puede advertir que el objeto comprado por el consumidor no cuenta con mayores especificaciones de uso y cuidado del mismo, únicamente se detalló en la factura como una *silla ejecutiva vinyl respalt*, asimismo del contenido de la denuncia se advierte que durante la compra no se le explicó al consumidor la capacidad de soporte que tenía este artículo ni las condiciones de uso del mismo, creando una falsa expectativa en el consumidor de que el objeto comprado solventaría sus necesidades en cuanto a la finalidad de uso del mismo. Fue hasta que el consumidor realizó el respectivo reclamo y solicitó la devolución de lo pagado, que se le hizo la aclaración relativa a que la capacidad de peso de la silla era de 250 libras, situación que no fue informada antes, por lo

cual se puede deducir, que no se proporcionó la debida información al consumidor que le permitiera adquirir el producto adaptado a sus necesidades, por lo cual se dejó al consumidor en una situación de indefensión que provocó una afectación económica en el mismo, por haber pagado la cantidad de \$269.00 dólares por un bien que no pudo ser utilizado para las finalidades perseguidas por el mismo.

En conclusión, luego de valorar la prueba incorporada al presente expediente administrativo, los hechos establecidos por las partes, y al comprobarse el incumplimiento de la proveedora a la obligación descrita en el artículo 24 de la LPC, norma que forma parte de la configuración de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la misma ley, por principio de integración y coherencia de las normas del ordenamiento jurídico, este Tribunal determina que en el presente caso se ha comprobado la comisión de la infracción grave en comento por parte de la proveedora FERROCENTRO, S.A. DE C.V., por *"no entregar los bienes (...) en los términos contratados"*, específicamente al no haber otorgado al consumidor todos los elementos esenciales de la contratación (características del bien, capacidad de peso y condiciones de uso de la silla ejecutiva) cuando estaba obligada por ley a hacerlo, y que dicha omisión podía aventajarle ante inconsistencias en el uso del bien objeto de controversia, causando un perjuicio al consumidor, por lo que resulta procedente *sancionar* a la proveedora denunciada.

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

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución que prescribe: *«[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa»*, disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que *«[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido»* (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que *«[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o*

actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la Sala de lo Contencioso Administrativo, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

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

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ésta no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación como comerciante de cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas, en armonía con las disposiciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 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 de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de 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 a la proveedora FERROCENTRO, S.A. DE C.V. en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad.

No obstante, este Tribunal, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*; por lo cual se consultó el listado emitido por la Dirección de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, en el que se catalogó a la proveedora como un *mediano contribuyente*, por lo cual, para efectos de la cuantificación de la multa, será considerada como una empresa de *tamaño mediano*.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

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

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

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

En cuanto a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en *“e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”* la denunciada estaba obligada a cumplir con lo establecido en el artículo 24 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 de la proveedora, al no haber dado cumplimiento a su obligación contractual, o en todo caso demostrar fehacientemente la causa que la exime del cumplimiento del mismo.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que FERROCENTRO, S.A. DE C.V. no cumplió con la obligación adquirida, al entregar un bien que no satisfizo la funcionalidad para la cual fue adquirido. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento se acreditó que existiese una causa que la exima de su responsabilidad de dar cumplimiento a su obligación.

d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: "(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho". Conforme a ello, en el presente procedimiento se logró evidenciar que la proveedora denunciada, efectivamente realizó el cobro de la cantidad de \$269.00 dólares, en concepto de pago de compra de silla ejecutiva, objeto de la reclamación que originó esta denuncia, debido a que el bien no fue entregado en los términos pactados o informados al consumidor. Por lo cual, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio del consumidor afectado en el presente procedimiento.

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 la infractora FERROCENTRO, S.A. DE C.V., quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC. Y es que, como proveedora que se dedica a la venta de bienes muebles entre otros, se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de la actividad desarrollada; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifica el incumplimiento de lo pactado, situación que no ha ocurrido así en el presente procedimiento.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, la proveedora FERROCENTRO, S.A. DE C.V. cometió la infracción establecida en el artículo 43 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 a la misma.

Preliminarmente, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

Asimismo, que de acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria; y que la proveedora denunciada es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una empresa de *tamaño mediano*.

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.

Además, en el presente caso, se debe tomar en cuenta que el grado de intencionalidad de la conducta cometida fue negligencia (ya que para el caso no se acreditó el dolo en la infracción cometida) y que la afectación total ocasionada al patrimonio del consumidor consiste en la cantidad de \$269.00 dólares.

Por todo lo anterior, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, además de cumplir con el propósito de la finalidad perseguida por el legislador con la misma, este Tribunal considera que el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener es la cantidad de \$269.00 dólares, ya que no es posible sancionar a la proveedora por una suma menor que la cantidad a la que asciende la afectación económica ocasionada al consumidor.

Por consiguiente, en aplicación del principio de proporcionalidad y en virtud del tamaño de la empresa, el impacto negativo en el derecho del consumidor, el perjuicio patrimonial ocasionado al mismo, que en el caso en autos se determinó en \$269.00 dólares según valor facturado, y el grado de intencionalidad con el que procedió la infractora —parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII. de la presente resolución—, este Tribunal impone a **FERROCENTRO, S.A. DE C.V.**, por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por "*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*", una multa de *doce salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, equivalentes a la cantidad de **TRES MIL SEISCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR (\$3,650.04)**.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el 6% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en la industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en la pretensión planteada en su denuncia, "*(...) la devolución inmediata de su dinero por la cantidad de \$269.00*".

En virtud de lo anterior, es importante mencionar lo siguiente:

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

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

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

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso contencioso administrativo con referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

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

C. Por consiguiente, en virtud de las facultades legales antes relacionadas, este Tribunal se encuentra habilitado para ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, que en el presente caso textualmente indica: “*la devolución inmediata de su dinero por la cantidad de \$269.00*”.

En vista de la pretensión planteada, este Tribunal consideró el importe pagado a la sociedad FERROCENTRO, S.A. DE C.V., por parte del señor _____ en concepto de la *silla ejecutiva vinyl respalt*, el cual según el texto de la denuncia y la factura incorporada (fs. 1 y 7) asciende a la suma de \$269.00 dólares; siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada, mediante la devolución en efectivo, al consumidor denunciante, de la cantidad de DOSCIENTOS SESENTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$269.00).

XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 112 inc. 2°, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

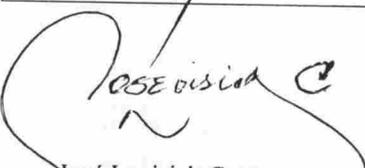
- a) *Téngase* por recibido el escrito y documentación anexa al mismo, presentado por el consumidor denunciante _____ s. 56.
- b) *Sanciónese* a la proveedora **FERROCENTRO, S.A. DE C.V.**, con la cantidad de **TRES MIL SEISCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR (\$3,650.04)**, equivalentes a *doce salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*—D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo

417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por: *"No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"*, en perjuicio del consumidor denunciante, señor conforme al análisis expuesto en el romano VII. de esta resolución.

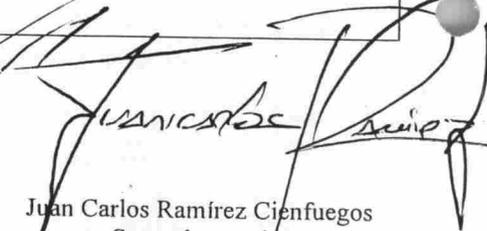
Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este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

- c) *Ordénese* a la sociedad proveedora **FERROCENTRO, S.A. DE C.V.**, restituir al consumidor denunciante la suma de **DOSCIENTOS SESENTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$269.00)**, mediante devolución de dinero en efectivo, importe que corresponde al valor pagado por el bien contratado con la referida proveedora, como medida restitutiva de la situación alterada por la comisión de la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC por *"(...) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"*, en virtud del análisis expuesto en el romano X. de esta resolución.
- d) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución al señor _____ para las acciones legales que estime convenientes.
- e) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

f) *Notifíquese.*

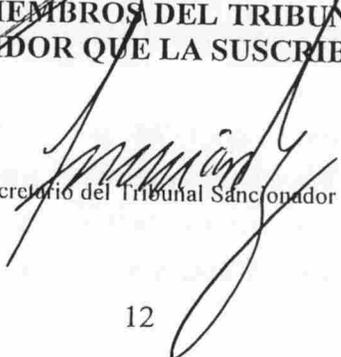

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelazca 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