

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 21/09/2023. Hora: 09:41 a.m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1338-2020</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:		CORPORACIÓN LOS SOL, S.A. DE C.V.	
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p><b>A.</b> La señora _____ interpuso su denuncia el día 06/03/2020 –fs. 1 y 2–, en la cual, textualmente expuso que, “(...) en fecha 03/02/2020 compro de contado por el precio de \$157.25 un teléfono celular marca Blu g8, en kiosco ubicado en metrocentro. Es el caso que a los días de utilizarlo el celular presento fallas (...)” (sic).</p> <p>Este Tribunal calificó los hechos descritos en la denuncia como posiblemente constitutivos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –LPC–: “<i>Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) “No entregar los bienes (...) en los términos contratados”, relacionado al derecho consignado en el artículo 4 letra e) de la LPC: “Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e) Adquirir los bienes (...) en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”, por sugerir los hechos vertidos que los productos se entregaron en calidad y forma diversa a lo contratado con el proveedor. Así, de comprobarse la efectiva comisión de la infracción atribuida, conllevaría la imposición de la sanción determinada en el artículo 46 de la LPC, consistente en multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.</i></p> <p><b>B.</b> El día 12/03/2020 se inició la implementación de los medios alternos de solución de conflictos, con el avenimiento de las partes mediante comunicación por medio de correo electrónico de la denuncia en su contra presentada por el consumidor, y se le concedió el plazo de 3 días hábiles respectivamente, contados desde la recepción de la referida notificación para que ofreciera alternativas de solución, (fs. 6-8). Más adelante, en fecha 10/11/2020 la denunciante ratificó su denuncia y solicitó la celebración de audiencias conciliatorias, (fs. 12).</p> <p>Posteriormente, se dejó constancia en el acta respectiva de la suspensión de la primera sesión de conciliación por incomparecencia de la proveedora (fs. 17). En ese sentido, se efectuó un nuevo señalamiento para celebración de una segunda audiencia conciliatoria; sin embargo, ésta también debió suspenderse debido a la incomparecencia reiterada de la proveedora, según se consignó en la respectiva acta (fs. 22).</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, remitió el expediente según lo señalado en el artículo 112 inciso 2º de la LPC; es decir, bajo la presunción de veracidad de los hechos denunciados por el consumidor, y se recibió en esta instancia el día 16/12/2020 (fs. 24).</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			

La consumidora solicitó textualmente en el CSC, que la proveedora: “(...) reintegre la cantidad de \$157.25 ya que esta ejerciendo su derecho a la reversión de pago por presentar el producto desperfecto. Con base a los artículos 13-D literal c) y 44 literal k) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos” (sic).

#### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 25-26), a la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “**No entregar los bienes (...) en los términos contratados**”; en relación al artículo 4 letra e) de la LPC: “**Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente**”.

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, la omisión de la entrega de los bienes cuya contratación se haya acordado.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, **la existencia de una relación contractual**; en segundo lugar, **las condiciones en que se ofreció el bien**, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en tercer lugar, **la existencia del incumplimiento por parte del proveedor al no entregar el bien en los términos contratados** por la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

#### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora CORPORACIÓN LOS SOL, S.A. DE C.V., pues en la resolución de inicio de este procedimiento (fs. 25-26), se le confirió el plazo de diez hábiles contados a partir del siguiente al de su correspondiente notificación. En ese sentido, la referida resolución se comunicó mediante notificación directa en una sucursal comercial el día 16/02/2023 (fs. 29).

Más adelante, en la resolución de las nueve horas con treinta y cinco minutos del día 05/05/2023, este Tribunal ordenó abrir a pruebas el presente procedimiento (fs. 30), de lo cual se notificó a la proveedora en fecha 09/06/2023 (fs. 31).

Así, por medio de los actos de comunicación citados, se garantizó a la proveedora incoada el ejercicio de sus derechos de audiencia y de defensa, confiriéndole la oportunidad procedimental de intervención en este procedimiento sancionatorio pudiendo manifestar su oposición por escrito, expresar sus argumentos de defensa, formular alegaciones, o bien, presentar o proponer la práctica de los medios probatorios que estimara conveniente, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–.

No obstante lo anterior, la proveedora CORPORACIÓN LOS SOL, S.A. DE C.V., no compareció en el presente, pese a que contó con la oportunidad procedimental efectiva de hacerlo. Consecuentemente, habiendo concluido el plazo establecido para la sustanciación de este procedimiento sancionatorio sin que la denunciada haya intervenido para ejercer su derecho de defensa, este Tribunal debe proceder a pronunciar la resolución final del mismo, aun sin contar con la participación de la denunciada.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

Dicho esto, el art. 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).

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 el bien en los términos contratados, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

**B.** En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, de la cual este Tribunal valorará únicamente la pertinente, conforme el orden y detalle siguiente:

1. Copia confrontada de factura de consumidor final con referencia número 5508, emitida a favor de la señora [REDACTED] el día 03/02/2020, por la sociedad proveedora "CORPORACIÓN LOS SOL, S.A. DE C.V.", en concepto de "Blu G8 357839100523125/ Sim Movistar [REDACTED] / Sim Tigo [REDACTED] / Rec Tigo / Garantía 6 meses", por el importe total de \$157.25 dólares (fs. 4). Con el referido documento se tiene por comprobada la relación de consumo entre la consumidora y la sociedad denunciada cuyo objeto fue la adquisición del teléfono celular BLU G8, asimismo, se comprueba el cumplimiento de la contraprestación de pago que necesitaba realizar la consumidora para hacerse acreedora del móvil en mención con todas sus funcionalidades.
2. Copia confrontada de recibo de caja con referencia número 0336 (fs. 5), en la cual se consignó la recepción del aparato móvil BLU G8 por desperfectos de funcionamiento, en fecha 18/02/2020, con el siguiente texto: "garantía teléfonos sin golpes (bota señal al usar datos) [REDACTED] / garantía teléfonos sin golpes/ teléfono bota señal al usar datos y no carga nada.... teléfono con todos sus accesorios". Por medio del citado documento se establece la existencia de una garantía sobre el bien entregado a la consumidora cuyos términos no constan acreditados en el procedimiento, además, que el día 18/02/2020 el bien objeto de la relación contractual presentó defectos de funcionamiento, que afectaban el desempeño satisfactorio de las funciones esenciales del mismo. En otras palabras, que el teléfono no podía cumplir las funciones propias del mismo.

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

**A.** Conciérne entonces en este punto, analizar si los hechos denunciados, se corresponden con la infracción atribuida a la proveedora denunciada. Es decir, si concurren dentro de los elementos denunciados los elementos de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, que en el caso de mérito consiste específicamente en: "**No entregar los bienes (...) en los términos contratados**".

En ese orden, es menester determinar si en el caso particular en estudio, se han configurado plenamente los elementos principales de la infracción: a) **la existencia de una relación contractual**; b) **las condiciones en que se ofreció el bien o servicio**, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y c) **la existencia del incumplimiento por parte del proveedor**, al no entregar el bien en los términos contratados por la consumidora.

**B.** En concordancia con lo antes establecido, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba directa, o bien, indiciaria o indirecta:

*i) La relación contractual existente entre la consumidora denunciante, señora la proveedora indiciada CORPORACIÓN LOS SOL, S.A. DE C.V., el objeto central de la misma, y finalmente, las condiciones imbitas al objeto de la referida contratación.*

Según el artículo 1309 del Código Civil –CC- el **contrato** es “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”, el cual es connaturalmente **bilateral** según el artículo 1309 CC: “cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente” y **principal** de conformidad al artículo 1310 CC, pues, “(...) subsiste por sí mismo sin necesidad de otra convención”, como ya se ha establecido previamente.

Y de forma específica, el contrato de compraventa según el artículo 1597 del Código Civil es, “(...) un contrato en que una de las partes se obliga a dar una cosa y la otra a pagarla en dinero. Aquélla se dice vender y ésta comprar. El dinero que el comprador da por la cosa vendida, se llama precio”.

Así, en el caso particular, según la copia confrontada de factura se establece que el motivo de la celebración del contrato de compraventa entre la denunciante y la proveedora fue la adquisición de un teléfono celular “*Blu G8 357839100523125/ Sim Movistar Sim Tigo Rec Tigo / Garantía 6 meses*” por el valor de \$157.25 dólares, según copia confrontada de la factura de consumidor final con referencia 18SD007F5508, expedida en fecha 03/02/2020, (fs. 4). Asimismo, de forma implícita se estableció que el teléfono objeto de la referida compraventa fue entregado a la consumidora el mismo día que se pagó, por lo tanto, con el pago y tradición del bien, la compraventa se reputa perfecta.

Pese a lo anterior, la sociedad proveedora fue señalada por la presunta comisión de la conducta establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “**No entregar los bienes (...) en los términos contratados**”, es decir, por un presunto incumplimiento contractual. En tal sentido, establecidos los primeros dos elementos de la infracción atribuida, es imprescindible analizar el incumplimiento contractual en el supuesto particular atribuido a la proveedora, para de esa forma concluir si efectivamente, la conducta reprochada en la denuncia de mérito, configura plenamente la infracción atribuida en este procedimiento.

#### ***Del incumplimiento contractual atribuido a la proveedora***

Al respecto, el teléfono objeto de la compraventa se entregó a la consumidora el día de la compraventa -03/02/2020-, y por tal motivo se entiende que el incumplimiento contractual atribuido en la denuncia, no lo constituye una conducta omisiva, puesto que **el bien en disputa fue entregado**. De ahí que la consumidora, cuando reclamó un presunto incumplimiento contractual porque identificó en el bien objeto de la contratación, fallas sustanciales que imposibilitaban continuar utilizando satisfactoriamente el teléfono de generales descritas en factura (fs. 4).

En ese orden de ideas, este procedimiento inició por la presunta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC en cuanto a la conducta consistente en: “**No entregar los bienes (...) en los términos contratados**”, debido a que según señala la doctrina colombiana “(...) el régimen de responsabilidad por productos defectuosos surge como consecuencia del deber de seguridad que las normas

de protección al consumidor imponen a los productores y proveedores en el mercado, siendo este uno de los pilares en que reposa el derecho del consumo (Villalba, 2012, p. 42”<sup>1</sup>).

Por consiguiente, a tenor de lo establecido en el contrato de compraventa celebrado, resulta evidente colegir que la razón de ser o la finalidad perseguida con la contratación, es la adquisición un bien de óptima calidad, con la capacidad de cumplir satisfactoriamente la finalidad esencial para la que fue creado: “*Todo consumidor tiene interés en disfrutar de productos de buena calidad e idóneos. Lo importante ahora es definir en qué consiste la calidad y la idoneidad (...) la calidad es la “Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.” Por su parte, la idoneidad o eficiencia es la “Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado”*”<sup>2</sup>.

Se concluye entonces que, “*(...) la aptitud de un producto para satisfacer las necesidades para las cuales fue producido o comercializado es una característica inherente al mismo o, al menos, una característica suministrada en la información sobre el mismo. Básicamente, la calidad parece apuntar a la ausencia de defectos materiales del producto, mientras que la idoneidad a la ausencia de defectos funcionales, ello sin perjuicio de que un defecto en la calidad pueda generar un defecto en la idoneidad, como ocurre comúnmente. (...)*”<sup>3</sup>, y es así como puede concluirse que, “*la falta de calidad o idoneidad en la misma constituye un claro supuesto de incumplimiento (...)*”, pues ambos elementos del bien, “*hacen parte del contenido de la obligación principal (...)*”<sup>4</sup>.

Sin embargo, no basta la comprobación fehaciente de la carencia de idoneidad y calidad, sino que tales condiciones establecidas sean atribuibles a la proveedora denunciada. Dicho en otra forma, que la ineficiencia, la ausencia de idoneidad y calidad posean un nexo de culpabilidad vinculado o derivado del incumplimiento de las obligaciones del proveedor. Así, en el supuesto que hoy nos ocupa, es inherente a la obligación de la proveedora de entregar el teléfono celular, que este se encuentre libre de defectos y en óptimas condiciones de funcionamiento, salvo eximentes de responsabilidad para la proveedora como ocurre en la legislación colombiana, donde “*(...) El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de: 1. Fuerza mayor o caso fortuito; 2. El hecho de un tercero; 3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y 4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía*”<sup>5</sup>, o en términos prácticos, “*(...) Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado; se trata aquí de mal uso por parte del afectado que puede ocurrir por la responsabilidad por producto*

<sup>1</sup> Juan Carlos Villalba Cuéllar. La responsabilidad por producto defectuoso en el derecho colombiano.

<sup>2</sup> Mauricio Moreno Vásquez. REMEDIOS DEL CONSUMIDOR FRENTE A FALLAS DE CALIDAD E IDONEIDAD DEL PRODUCTO. <https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/5398/Art%C3%ADculo.pdf?sequence=2>

<sup>3</sup> Mauricio Moreno Vásquez. Ibidem.

<sup>4</sup> Mauricio Moreno Vásquez. Ibidem.

<sup>5</sup> Mauricio Moreno Vásquez. Ibidem

*defectuoso en el derecho colombiano imprudencia o negligencia, como por ejemplo, utilizar el bien impropiaamente o darle un empleo irrazonable no previsible. Igual sucederá cuando ha sido informado adecuadamente y el consumidor no atiende la información o las advertencias”<sup>6</sup>.*

Extrapolando los conceptos sobre la calidad y las eximentes de responsabilidad de la proveedora, al caso *sub judice*, se concluye que siendo un contrato *bilateral de compraventa*, en el que, a la obligación principal de la consumidora del pago contra entrega a conformidad del teléfono celular, **correspondía la ejecución de la obligación principal del proveedor de entregar un bien conforme a las especificaciones técnicas acordadas; es decir, eficiente y capaz de cumplir con todas las funcionalidades esperables de un artículo de su naturaleza**, a tenor del 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*”.

En congruencia con el razonamiento precedente, en el presente caso únicamente fue acreditado por la consumidora denunciante el pago total del precio; sin embargo, la proveedora no acreditó la condición satisfactoria en los términos razonablemente esperados para un bien nuevo, como el que se encuentra en disputa, o en defecto de lo anterior, la devolución de lo pagado.

**La concurrencia del presupuesto establecido en el artículo 112 inciso 2° de la LPC**, que dota los hechos narrados en la denuncia de una presunción legal de veracidad. En línea con lo anterior, este procedimiento inició bajo la presunción legal del artículo 112 inciso 2° de la LPC: “*(...) De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda (...)*”, y por ello, le correspondía a la proveedora denunciada comprobar que efectivamente entregó en funcionamiento satisfactorio y óptimo el teléfono motivo de reclamación, o bien, que efectuó la devolución de lo pagado, o que el bien en controversia se dañó con posterioridad a su adquisición por la consumidora por un mal manejo responsabilidad de ésta último, o por cualesquiera eximente de responsabilidad frente a los hechos denunciados y desvirtuar así la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC. No obstante, **CORPORACIÓN LOS SOL, S.A. DE C.V.** no opuso ningún tipo de prueba idónea para tal fin, pese a contar con la oportunidad de aportar los elementos de prueba pertinentes.

En congruencia con lo expuesto, debido a la presunción de veracidad del artículo 112 inciso 2° de la LPC y la insuficiente actividad probatoria de la proveedora **CORPORACIÓN LOS SOL, S.A. DE C.V.**, este Tribunal determinó la existencia de responsabilidad de la referida proveedora por el cometimiento de la infracción que se le imputa en este caso particular, pues en este procedimiento se acreditó fehacientemente la concurrencia de los elementos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”—relacionados en el romano IV. de la presente

<sup>6</sup> Juan Carlos Villalba Cuéllar. *Ibidem*.

resolución, ergo, se configura plenamente la citada infracción y por lo tanto, resulta procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la ley antes citada.

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 de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si el mismo 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 "*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*", la 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 de la consumidora, 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 de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora CORPORACIÓN LOS SOL, 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 según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 25-26). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar a la proveedora según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, 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, realizando una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora infractora como una *microempresa*.

**b. Grado de intencionalidad del infractor.**

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

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso 2° 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 "*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*", respecto de la obligación estatuida en el artículo 4 letra b) de la LPC la denunciada estaba obligado a la entrega de los bienes en los términos contratados, es decir, que cumplan las funciones esenciales para las que fue creado. 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 de la misma.

**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 CORPORACIÓN LOS SOL, S.A. DE C.V. no cumplió con las obligaciones contractuales adquiridas. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento se acreditó que existiese una causa que lo exima de su responsabilidad de entregar los bienes en los términos a que se comprometió contractualmente.

**d. Impacto en los derechos de la consumidora 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 recibió la

cantidad de \$157.25 dólares de parte de la consumidora , en concepto de compra de un teléfono celular de generales detalladas en la factura correspondiente (fs. 4); en ese sentido, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de la consumidora afectada 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 disuasivo<sup>7</sup> en la infractora CORPORACIÓN LOS SOL, 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 dedicada a la venta y comercialización de artículos tecnológicos, se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas como consecuencia de la actividad económica que desarrolla; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifica el incumplimiento de lo pactado, situación que no ocurrió 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 CORPORACIÓN LOS SOL, 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 al mismo.

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. Así, la proveedora denunciada es una *persona jurídica* cuya capacidad económica, por presunción, para efectos de este procedimiento, es la de una *microempresa*.

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

En ese orden, 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 de la consumidora consiste en la cantidad de \$157.25 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

7 “(...) 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.

podría llegar a tener es la cantidad de \$157.25 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.

Por consiguiente, en aplicación del principio de proporcionalidad y en virtud del tamaño de la empresa, el impacto negativo en el derecho de la consumidora, el perjuicio patrimonial ocasionado, y el grado de intencionalidad con el que procedió la infractora —parámetros ampliamente desarrollados en el apartado **VIII.** de esta resolución—, este Tribunal impone a **CORPORACIÓN LOS SOL, S.A. DE C.V.**, por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por: “ e) *No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, una multa equivalente a *tres salarios mínimos mensuales urbanos en la industria con quince días de salario mínimo*, equivalentes a la cantidad de **UN MIL SESENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,062.51)**; multa que representa el **1.75%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

#### **X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA**

La consumidora solicitó en su denuncia, que la proveedora le “(...) *reintegre la cantidad de \$157.25 ya que esta ejerciendo su derecho a la reversión de pago por presentar el producto desperfecto. Con base a los artículos 13-D literal c) y 44 literal k) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos*” (sic).

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 referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

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

C. Conforme a lo anterior, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en la devolución del dinero cancelado en concepto de un bien que no fue capaz de satisfacer las funciones esenciales para las que fue creado, de conformidad a lo contratado.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora CORPORACIÓN LOS SOL, S.A. DE C.V. el restablecimiento de la situación alterada, mediante la devolución a la señora [REDACTED] la suma de \$157.25 dólares, que ésta erogó como precio de un teléfono que resultó defectuoso, es decir, que se entregó en contravención a los términos contratados (fs. 4).

#### 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) Sanciónese a la proveedora **CORPORACIÓN LOS SOL, S.A. DE C.V.** con la cantidad de **UN MIL SESENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,062.51)**, equivalentes a *tres salarios mínimos mensuales urbanos en la industria con quince días de salario mínimo* —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 “*e) No entregar los bienes (...) en los términos contratados*” conforme al análisis expuesto en el romano **VII.** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

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

b) *Ordénese* a la proveedora **CORPORACIÓN LOS SOL, S.A. DE C.V.**, devolver a la señora [REDACTED] la suma de **CIENTO CINCUENTA Y SIETE DÓLARES CON VEINTICINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$157.25)**, cantidad cancelada en concepto de precio total del teléfono celular que adolecía de defectos sustanciales en contravención con los términos tácitamente acordados contractualmente (fs. 4), conforme a lo expuesto en el romano **X.** de la presente resolución.

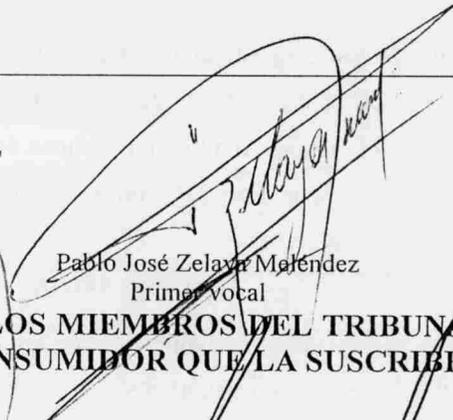
c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la señora [REDACTED] las acciones legales que estime convenientes.

d) *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.

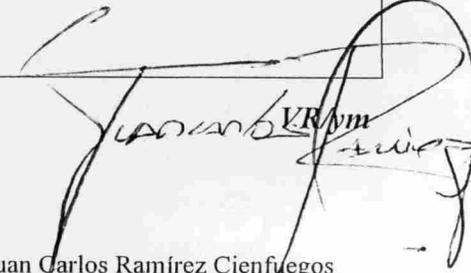
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro  
Presidente

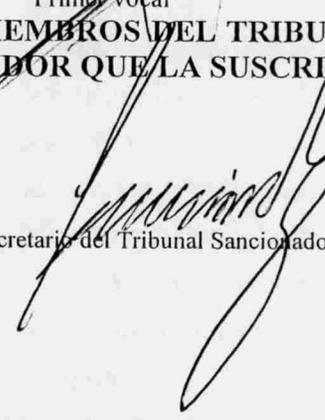


Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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



Secretaría del Tribunal Sancionador