

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 28/09/2023 Hora: 12:07 p. m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 450-2020</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	JINSAL, S.A. de C.V.		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>En fecha 29/11/2019 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso: que el día 20/12/2019 adquirió al crédito dos motocicletas marca United Motor año 2019, por el monto de \$1,600.00 dólares cada una, pagando de prima por cada una \$950.00 dólares, y quedando pendiente de pago 10 cuotas de \$65.00 dólares por cada una. Es el caso que el proveedor no entregó las respectivas placas de los vehículos en mención, ante ello, el consumidor ha solicitado en reiteradas ocasiones que le entreguen las placas, pero le dicen que está en proceso el trámite.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que la proveedora denunciada y el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que la proveedora no se presentó a ninguna de las dos audiencias conciliatorias a las que fue citada (fs. 18 y 23) pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas por el CSC (fs. 15 y 20), sin que la proveedora presentara causa justificada de su incomparecencia.</p> <p>En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2° de la Ley de Protección al Consumidor—en adelante LPC—, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor en su denuncia y se remitió el expediente a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las diez horas con cuarenta y tres minutos del día 25/04/2023 (fs. 26 y 27).</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
La pretensión del consumidor radica en que la proveedora le entregue a la brevedad las placas y las tarjetas de circulación de ambas motocicletas, o que le reintegre el monto de lo pagado. Lo anterior con base en los artículos 4 letra e, 43 letra e), y 143 inciso final de la LPC; y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos.			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</b>			
A la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC. Respecto de la referida infracción, se tiene que, 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) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*” (resaltado es propio). Lo anterior, tiene su fundamento en el artículo 4 letra e. de la misma ley, que estipula como un derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: “*Adquirir los bienes y servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente*”.

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 el artículo 144 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora JINSAL, S.A. de C.V., pues en resolución de inicio de folios 26 y 27, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma mediante tablero público en fecha 22/08/23, según consta a folio 39. Asimismo, en fecha 04/09/23 —folio 42— se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento, el cual también fue notificado por medio de tablero público en fecha 08/09/23 —folio 43—; sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas por parte de la proveedora, en ninguna de las referidas etapas.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la denunciada con base en la prueba que consta en el expediente de mérito, ya que no intervino a ejercer su derecho de defensa, pese habersele otorgado la oportunidad procedimental para hacerlo.

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

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

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

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

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

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 43 letra e) de la LPC.

**B.** En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental por parte del consumidor, consistente en:

1. Fotocopia de factura No. 8924, en donde se detalla un valor total de \$1,600.00 dólares, además un valor de \$150.00 dólares en concepto *“Tramite de Placas”*, por las motocicletas ahí descritas (f. 3).
2. Fotocopias confrontadas de *“ACTA DE ENTREGA”*, en donde se detalla las características de las motocicletas, así mismo una frase que dice: *“Nota: ME COMPROMETO A NO CIRCULAR CON LA MOTOCICLETA EN EL PERIODO DE TRAMITACION DE PLACA”*

*Y TARJETA DE CIRCULACION HASTA QUE ESTAS ME SEAN ENTREGADAS. DE INCUMPLIR DICHO COMPROMISO, LIBERO DE TODA RESPONSABILIDAD A LA EMPRESA JINSAL, S.A. DE C.V., ANTE CUALQUIER CIRCUNSTANCIA DE DECOMISO, ESQUELA O ACCIDENTE U OTROS EN LOS QUE ME VEA (...) POR NO POSEER LA RESPECTIVA AUTORIZACION PARA LIBRE CIRCULACION”* (fs. 4 y 5).

3. Fotocopias de “GARANTIA”, con números 00933 y 00932, emitidas por la proveedora, y en donde se especifican las “*Condiciones*”, de la garantía otorgada por cada motocicleta (fs. 6 y 7).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. Con la prueba antes relacionada, se ha acreditado, en primer lugar, la relación de consumo entre la proveedora y el consumidor, en virtud de dos motocicletas que adquirió, además que, en los términos de dicha compra, se documentó que el consumidor pagó un monto adicional por la tramitación de placas de los vehículos mencionados, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 999, 1013 y 1016 del Código de Comercio, en relación con los artículos 1309, 1417, 1419, 1627 y 1629 del Código Civil, la factura agregada a folio 3 prueba la obligación del vendedor de entregar inmediatamente al consumidor las motocicletas ahí descritas junto con los documentos necesarios para el uso y goce de las mismas (f. 3).

Además, por tratarse de una compraventa de vehículo automotor, el contrato es de naturaleza real, sujeto a la observancia de ciertas formalidades especiales, entre ellas al *otorgamiento de una escritura pública o documento legalizado donde constara la transferencia de dominio objeto de la compraventa* (artículo 17 de la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial), con el fin de que dicho título de dominio pudiera ser inscrito en el Registro Público de Vehículos Automotores; pues, de conformidad con lo establecido en los artículos 4, 14, 18 y 26 del Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial, *toda clase de vehículo automotor para poder circular permanentemente en las vías públicas, deberá ser previamente matriculado*; y es obligación de los propietarios obtener la autorización respectiva y acreditarla con las placas y tarjeta de circulación correspondientes que extiende la autoridad competente.

En ese sentido, en el caso de la compraventa de vehículos automotores, como el relacionado al objeto de reclamo, para asegurar el adecuado uso y goce del bien –cuando el pago del precio ha sido efectivo en el momento de la contratación, que para el caso se fijó mediante una prima y cuotas mensuales sucesivas–, la proveedora **debe entregar en ese mismo momento al consumidor las placas respectivas y la tarjeta de circulación vigente** (o en su caso los documentos que le permitan obtener efectivamente la autorización de circulación necesaria si así es convenido), para

que se entienda que ha cumplido con sus obligaciones contractuales en debida forma; porque conforme a lo dispuesto en el artículo 1417 del Código Civil *los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley pertenecen a ella.*

En el presente caso, el consumidor denuncia que la proveedora no le había entregado las placas, –y por consiguiente, tampoco la tarjeta de circulación ni sticker– de las motocicletas, aún pasados más de 11 meses después de la compra de las mismas, es decir que –de conformidad con lo dispuesto en el art. 1422 del Código Civil– la proveedora se encontraba en mora de su obligación de entregar los referidos documentos al denunciante conjuntamente con las motocicletas por la naturaleza de los bienes que estaba vendiendo. La anterior omisión de entrega de los documentos por parte de la proveedora, ha quedado acreditada en el presente expediente mediante las copias de “*acta de entrega*”, emitidas por la denunciada, en las que consta que la proveedora entregó las motocicletas, pero sin la respectiva documentación que exige el ordenamiento jurídico salvadoreño para su circulación, pretendiendo –inoficiosamente– en las mismas, librarse de responsabilidad por la no entrega de los documentos y de las posibles consecuencias que por dicha causa, el consumidor pudiera verse afectado (fs. 4 y 5). Aunado a lo anterior, se ha verificado que en los documentos denominados “GARANTIA”, tampoco se determina un tiempo establecido para la entrega de las placas ni tarjetas de circulación (fs. 6 y 7).

Los hechos anteriores, no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó prueba alguna al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara la efectiva entrega al denunciante de las placas, tarjeta de circulación y stickers de las motocicletas, manteniéndose la presunción legal del artículo 112 inciso 2º de la LPC. En razón de la prueba valorada, la presunción legal y las disposiciones legales aplicables al contrato de compraventa de vehículos automotores, la conducta de no entregar las motocicletas junto con sus placas, tarjeta de circulación y stickers vigentes en el momento de la compraventa, cuyo pago ya había sido pactado por el consumidor, y no haber entregado dichos documentos aún después de un período aproximado de 11 meses (al menos hasta la fecha de interposición de la denuncia), sin ninguna justificación comprobada en el presente procedimiento por parte de la sociedad, constituye la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, siendo procedente sancionar a la proveedora JINSAL, S.A. de C.V., respecto de los hechos denunciados por el señor [REDACTED]

**B.** 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 SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si 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 las conductas sancionables.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de entregar los bienes que comercializa en los términos esperados por los consumidores, conforme a las obligaciones 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 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 de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora Jinsal, 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. 26 y 27). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

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, sin obviar que Jinsal, S.A. de C.V., es una persona jurídica y que únicamente para efectos de la cuantificación de la multa será considerada como una *microempresa* guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

***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 sancionable 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 de la proveedora, pues al ser una empresa dedicada a la comercialización de motocicletas, es conocedora que todas las relaciones comerciales con clientes y sus proveedores se documentan a través de contratos de compraventa en escritura pública o documento legalizado, de conformidad al ordenamiento jurídico salvadoreño, los cuales debe ejecutar de buena fe y que por tanto, es evidente el carácter de obligatoriedad de lo pactado entre los contratantes, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplió con la entrega de los bienes en los términos legales exigidos.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte Jinsal, S.A. de C.V., por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que posee como proveedora de atender

las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con la entrega de los bienes en los términos y condiciones pactados con el consumidor.

*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 de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que Jinsal, S.A. de C.V., fue quien vendió los bienes y no cumplió con la obligación contractual pactada con el consumidor, respecto de realizar la entrega de las placas y las tarjetas de circulación de los vehículos que comercializa.

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

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a no (...) prestar los servicios en los términos contratados —artículo 43 letra e) de la LPC— dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos del consumidor, puesto que, en principio, al no cumplir con lo pactado éste se vio afectado en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto de la compra de dos motocicletas, y que además se generó una falsa expectativa al no recibir las placas y tarjetas de circulación, elementos esenciales para hacer efectiva la libre circulación de las mismas.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a la factura de folio 3, la afectación patrimonial al consumidor la constituye la cantidad de \$1,900.00 dólares que pago en concepto de la prima de dos motocicletas objeto de reclamo, junto con sus placas y tarjetas de circulación, las cuales no le fue brindada en los términos acordados.

*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 en la infractora Jinsal, 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 vendedora de motocicletas, se encuentra en la obligación de asegurar que los bienes que comercializa sean entregados en los términos contratados en cumplimiento a la oferta brindada.

**IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA**

Este Tribunal, conforme al análisis antes expuesto y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora Jinsal, S.A. de C.V., pues se ha determinado que no entregó los bienes en los términos contratados.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción grave, sancionable con multa de hasta 200 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios, conforme al artículo 43 letra e) de la LPC; que la proveedora es una persona jurídica que —por presunción— su capacidad económica es la de una *microempresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que no entregó los bienes en los términos pactados y exigidos legalmente; y que el daño o efecto causado en el consumidor con dicha conducta fue de \$1,900.00 dólares, es decir, comprobándose un daño o afectación concreta en un particular, resulta razonable la imposición de una sanción proporcional, que no puede ser menor al daño ocasionado.

Por otra parte, en el presente procedimiento la infractora Jinsal, S.A. de C.V., 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), pues no presentó la información solicitada por esta autoridad sancionadora, pese habersele solicitado en el inicio del procedimiento.

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

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora **Jinsal, S.A. de C.V.**, una multa de UN MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON ONCE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,977.11), equivalentes a seis meses con quince días de salario mínimo urbano en el sector industria, multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados y legalmente exigidos, respecto de los hechos denunciados por el señor

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa menos del 3.25% 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

El consumidor solicitó en su denuncia la devolución del dinero pagado a la proveedora, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

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

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia —SC—, 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 Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia –SCA–, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los

consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra b. de la LPC la titularidad del derecho a ser protegido de por bienes no entregados en las condiciones o términos que los proveedores ofrecen públicamente, le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en: *la devolución de lo pagado por el monto de \$1,900.00 dólares.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora Jinsal, S.A. de C.V., la devolución de lo pagado por el consumidor el señor [REDACTED], en concepto de primas de dos motocicletas por las que el consumidor pagó pero que la proveedora nunca le entregó las placas y tarjetas de circulación requeridas legalmente para su libre circulación.*

#### **XI. DECISIÓN**

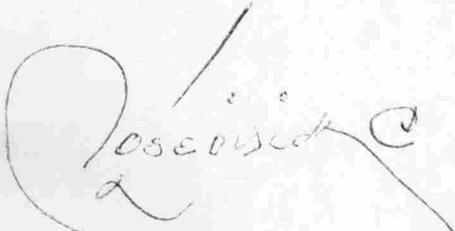
Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra b), 5, 24, 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Sanciónese* a la proveedora JINSAL, S.A. de C.V., con la cantidad de **UN MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON ONCE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,977.11)**, equivalentes a *seis meses con quince días de salario mínimo urbano en el sector 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 en los términos contratados y exigidos legalmente, respecto de los hechos denunciados por el señor [REDACTED] conforme al análisis expuesto en los romanos VII y VIII de la presente resolución.
- b) *Ordénese* a JINSAL, S.A. de C.V., **devolver** al señor [REDACTED], la cantidad de **UN MIL NOVECIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,900.00)**, en concepto de prima de dos motocicletas que el consumidor pagó y de las cuales no le fue entregada la documentación pertinente, conforme al análisis desarrollado en el romano X de la presente resolución.

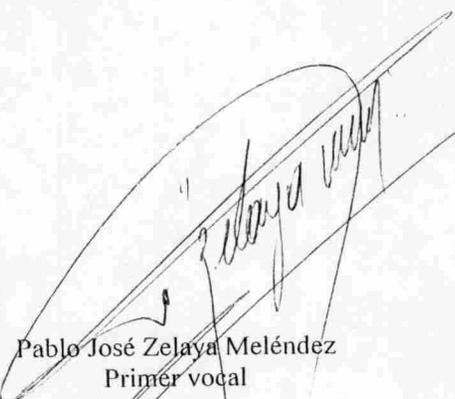
La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo

indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

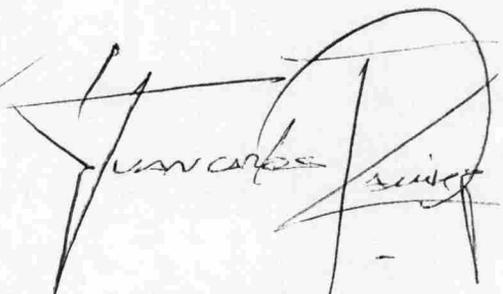
- c) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución al consumidor . . . . . para los efectos legales que considere pertinentes.
- d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 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



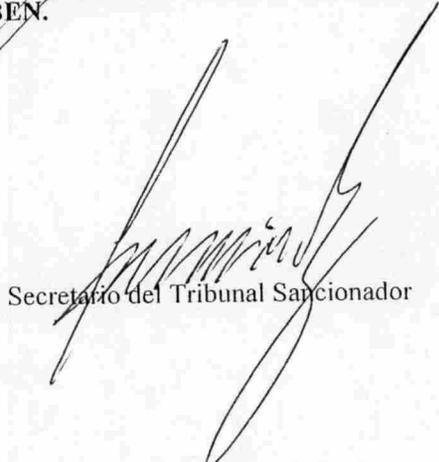
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

MSC/MP



Secretario del Tribunal Sancionador