

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 03/10/2023 Hora: 12:13 p. m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 200-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:		MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V.	
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 14/12/2020, el señor _____, interpuso su denuncia —folio 1— en la cual manifestó que: <i>"en fecha 17 de septiembre de 2020 se presentó ante el proveedor en la casa matriz ubicada en _____, a que le realizaran un cheque General a su vehículo marca Hyundai, modelo Elantra, año 2010 _____ 2011; el chequeo que realizo el empleado de nombre _____ le indico que debía de realizarle diferentes cambios de accesorio y procedió en realizar una cotización, en la que se detalló lo siguiente: cambio de punterías, sellos de bobinas, bujías, filtro de aire, limpieza de cámara de combustión, limpieza de sensores, cambio de discos traseros, pastillas de frenos delanteras y traseras, cambio de amortiguadores delanteros y traseros, cambio de aceite de motor y de caja, cambio de tijera delantera, soporte de amortiguadores, valeros, terminal externo e interno, faja de accesorios y cambio de bufas; esta cotización valorada en un monto total de \$1050.00 dólares con lo cual llego a negociación con el sr. _____ la acepto; porque el señor le aseguro que le entregaría el vehículo ya reparado el mismo día, el cual incluía 1 año de garantía termino el día y llegó por su vehículo porque el SR. _____ le aseguro que este ya estaba todo listo el cual había quedado funcionando al 100% (...), pero este le comenzó a realizar un ruido muy extraño en la parte trasera, aparentemente como que fuera el amortiguador, y cada vez que encendía el vehículo le chillaba la faja pensó que era normal por ser todo nuevo, pero a los 3 días le comenzó a realizar otro ruido y al momento de frenar por lo que acudió al taller a que lo revisaran; el Sr. _____ nuevamente lo reviso y le dijo que una bufa estaba quebrada y probablemente la presión de todas las piezas nuevas había hecho que esta se rompiera y que el ruido del amortiguador y la faja había quedado flojos, el proveedor procedió a cambiar la bufa pero el ruido del amortiguador y la faja seguían. Resulta que cambio llantas y está en cuestión de 3 semanas se le arruinaron al llegar a la llantería a consultar, le informaron que el desgaste se había producido debido a que la tijera estaba mal alineada o las terminales estaban flojas, se acercó a otra llantería para que le confirmaran lo mismo; por lo que se acercó a donde el señor _____ que es el que le atendió en el Taller Servicar a informar lo sucedido donde lo evaluaron y le dijeron que la parte trasera que sujetaba se había doblado y que el eje estaba</i></p>			

quebrado y que corría riesgo que toda la parte trasera donde van sujetas las llantas de un momento a otro se podía desprender y que las piezas nuevas tendían a cambiar la presión de las piezas viejitas; también le informo que el sonido de la faja persistía a lo que respondió que solo se había hecho el cambio de una porque las otras 2 tenían medio uso; con lo que no está de acuerdo debido a que en la negociación que realizo se acordó que cambiaran las 2, le indico que el trabajo no tenía garantía y que si quería reparación de las otras piezas le podían cobrar la cantidad de \$850.00 dólares con lo que no está de acuerdo porque en la evaluación, cotización se acordó realizar todo lo que el vehículo necesitaba para quedar bien”.

Asimismo, en fecha 19/01/2021 (folios 12), el consumidor ratificó su denuncia, en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, en contra de la proveedora a fin que la Defensoría del Consumidor iniciara las diligencias de conciliación, instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes conforme a lo consignado en el acta de resultado de conciliación de folios 32.

En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo entre las partes. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionador mediante resolución de las ocho horas con dieciocho minutos del día 17/07/2023 (fs. 35 al 37).

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó que la proveedora *“le reintegre el 100% de lo pagado por la cantidad de \$1050.00 dólares”*.

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

Tal como consta en resolución de inicio —folios 35-37—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)”*.

Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), 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). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: *“Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten*

*servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda”* (resaltados son propios), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el servicio*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* en la prestación de los servicios, según 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 la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

#### 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 MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V., pues en resolución de inicio de folios 35-37, 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 en fecha 21/07/2023, según consta a folio 38. Asimismo, en fecha 24/08/2023 —folio 40— se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento, el cual también fue notificado en fecha 04/09/2023 —folio 41—; 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 compareció 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 uno 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 la siguiente prueba documental:

- i. Fotocopia de carta de reclamo interpuesta ante la proveedora MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V. de fecha 04/12/2020 (f. 4).
- ii. Fotocopia de factura de fecha 17/09/2020, a nombre del consumidor **Roberto Martínez Méndez**, la cual contiene descripción del servicio de taller contratado, por un monto de \$1,050.00 dólares (f. 5).
- iii. Fotocopia de orden de taller, N° 00054, de fecha 17/09/2020, en la que consta detalle del servicio contratado: *“puntería de sellos de bobina, bujía, filtro de aire, limpieza cámara,*

*limpieza de sensores, discos traseros, pastillas delanteras y traseras, amortiguadores delanteros y traseros, aceite de motor, aceite de caja, flush de caja, tijeras delanteras, soporte de amortiguador, valeros, terminal externo e interno, faja de accesorios, reemplazo de bufa (usadas, garantía 9 meses)” (f. 5 vuelto).*

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

A. En el presente caso la infracción denunciada por el señor es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”; en consecuencia, de la documentación que obra en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que:

1. El señor realizó el pago de la cantidad de \$1,050.00  
dólares al proveedor MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V., por la contratación del servicio de taller, conforme a lo consignado en el documento de folios 5, monto que fue pagado en fecha 17/09/2020.
2. El servicio de mantenimiento pactado, incluía puntería de sellos de bobina, bujía, filtro de aire, limpieza cámara, limpieza de sensores, discos traseros, pastillas delanteras y traseras, amortiguadores delanteros y traseros, aceite de motor, aceite de caja, flush de caja, tijeras delanteras, soporte de amortiguador, valeros, terminal externo e interno, faja de accesorios, reemplazo de bufa (usadas, garantía 9 meses), según consta en orden de taller, de folio 5 vuelto.
3. Que el vehículo al que se le realizó el trabajo antes descrito, presentó desperfectos, razón por la que el consumidor interpuso reclamo mediante escrito ante la proveedora, pues las fallas presentadas surgieron en poco tiempo después de haber recibido el servicio, en las partes que fueron intervenidas por la proveedora.

B. En virtud de lo anterior este Tribunal puede concluir que, al tenor del comprobante de pago tipo “Factura” y “orden de taller”, agregados como prueba en este expediente, emitidos por la proveedora, en donde ésta se comprometió a realizar reparaciones al vehículo *marca Hyundai, modelo Elantra, año 2010* , dicho servicio debía cumplir con las características que la proveedora ofertó y por los cuales el consumidor entregó cantidades de dinero a la denunciada, es decir que lógicamente el consumidor esperaba que con dichas reparaciones el vehículo funcionara en óptimas condiciones, pues realizó los cambios de todos los repuestos que la proveedora sugirió y dicho servicio no tendría por qué ocasionar otros desperfectos al vehículo.

Con la carta de reclamo presentada por el consumidor a la proveedora, se acredita que existen indicios que, el servicio de taller (mantenimiento) efectuado al vehículo, no fue realizado en las condiciones contratadas, con la calidad profesional que amerita y con la debida diligencia que corresponde cumplir a la proveedora, y que del mal servicio realizado por la denunciada derivó en desperfectos en otras partes del vehículo, es decir que se obtuvo un resultado completamente opuesto al debido, pues el consumidor esperaba que su vehículo le fuese entregado en óptimas condiciones, siendo dicho mantenimiento de carácter preventivo, lo que indica que dicho servicio de taller (mantenimiento) no fue efectuado los términos que contrató.

C. Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara haber brindado el servicio de reparación automotriz en las condiciones acordadas con el consumidor, servicios que son comercializados por la proveedora MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V.; siendo entonces, que de la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, y con fundamento en las disposiciones legales precitadas, este Tribunal concluye que la proveedora no prestó efectivamente los servicios en los términos contratados, configurando así la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, siendo procedente sancionar a la proveedora MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V., conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por la denuncia interpuesta por el consumidor [REDACTED]

D. 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 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 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 ésta no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de prestar los servicios que comercializa, de la calidad ofertada y en los términos contratados, 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 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar las sanciones y cuantificar las multas que correspondan, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, este Tribunal 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 MULTISERVICE SERVICAR, 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 (folios 35-37).

Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora 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.

Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará 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 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 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 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, 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 entidad comercial dedicada a la comercialización de servicios de mecánica automotriz, se espera que cumpla con la prestación de dichos servicios en las condiciones y términos pactados, situación que no consta acreditada en el presente expediente, ya que no comprobó en legal forma —por la nula colaboración en la aportación de elementos probatorios evidenciada en el procedimiento—, que tenía una causa que exima de responsabilidad de responder por los desperfectos que presentó el vehículo del consumidor posterior a la reparación que la denunciada le realizó, o en su defecto, que el dinero que el consumidor pagó por el mismo, le haya sido devuelto, ya que tuvo conocimiento de ello, porque el denunciante lo requirió así según consta en carta de reclamo (f. 4).

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V., por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio, las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

***c. Grado de participación en la acción u omisión.***

7  
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 la proveedora MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V., en relación a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, no cumplió con la prestación del servicio contratado por el consumidor

**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*”. 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— provocó, en principio, un impacto negativo en el derecho económico del consumidor, puesto que erogó cierta cantidad de dinero por la contratación de un servicio, que no le fue prestado en la forma y calidad pactada, sino que por el contrario, provocó que incurriera en más gastos posteriormente, por las fallas adicionales que el vehículo presentó.

**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>1</sup> en la infractora MULTISERVICE SERVICAR, 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, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosa para la infractora que asumir las sanciones correspondientes, como consecuencia de las mismas.

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

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios para determinación de la sanción—desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V., pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en: “*e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”.

En tal sentido, habiendo concluido, entre otros aspectos, que la infracción cometida es una de las calificadas como graves, sancionables con multa de hasta 200 salarios mínimos mensuales urbanos

<sup>1</sup> “(...) 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.

en la industria, conforme al artículo 46 de la LPC; que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es —por presunción— la de una *microempresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora denunciada, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; y, que ocasionó un perjuicio económico con la conducta cometida; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. 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.

Finalmente, en el presente procedimiento la proveedora MULTISERVICE SERVICAR, 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), tal y como se ha establecido en la letra a del romano **VII**, pues omitió presentar la información tributaria solicitada por esta autoridad sancionadora; y a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación del agente infractor dentro del procedimiento administrativo sancionador.

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 impone a la proveedora **MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V.**, una multa de **UN MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE DOLARES CON DIEZ CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 1,977.10)**, equivalentes a seis meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no prestar los servicios en los términos contratados*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 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 que la proveedora: *“le reintegre el 100% de lo pagado por la cantidad de \$1050.00 dólares”*. Al respecto, 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, 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 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, 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, conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al

consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, por lo que es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en: *la devolución del monto pagado.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, y documento agregado a folio 5, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V., realice la devolución de lo pagado al señor*

*por la cantidad de UN MIL CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1050.00) por no haber prestado el servicio de taller en el vehículo del consumidor en los términos contratados.*

#### **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; 4 letra i, 5, 24, 43 letra e), 46, 83 letras b) y c), 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 MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V. con la cantidad de **UN MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE DOLARES CON DIEZ CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 1,977.10)**, equivalentes a *seis meses con quince días de salario mínimo mensual urbano 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 prestar los servicios en los términos contratados conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- b) *Ordénese* a la proveedora MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V., realizar la devolución de lo pagado al señor \_\_\_\_\_ por la cantidad de **UN MIL CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, (\$1050.00)**, en razón de un servicio que no fue prestado en las condiciones pactadas, según lo expuesto en el romano X de la presente resolución.

Lo ordenado en el presente pronunciamiento debe ser cumplido, **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.**

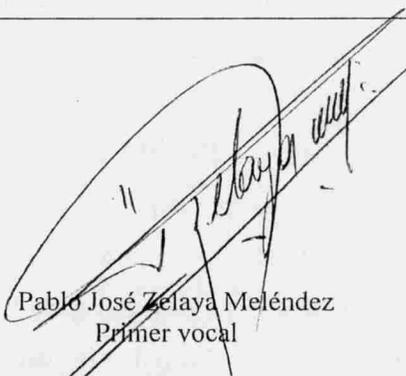
- c) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal certificación de la presente resolución al consumidor \_\_\_\_\_ para los efectos que estime convenientes.

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.*

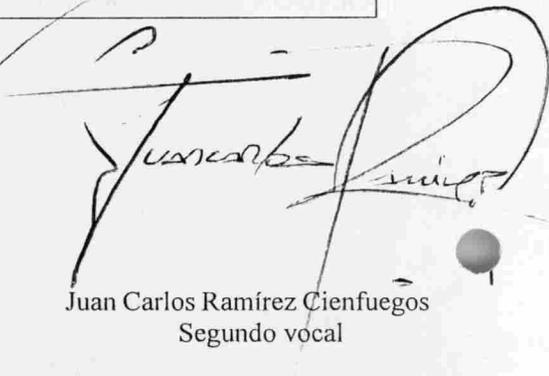
e) *Notifíquese.*



José Leisick Castro  
Presidente



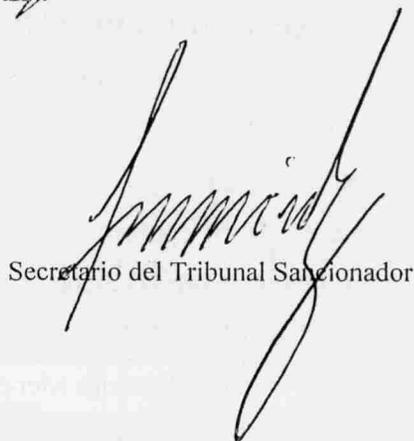
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

LM/MP



Secretario del Tribunal Sancionador