

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR.</b>	<b>Fecha: 10/11/2023. Hora: 09:31 a.m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 9-2021.</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL.</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	IMPORTACIONES E INNOVACIONES GRÁFICAS, S.A. DE C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p><b>A.</b> El señor _____ interpuso su denuncia el día 19/02/2020 –fs. 1–, en la cual, textualmente expuso que, “(...) <i>compro de contado al Proveedor una Maquina Multifuncional Mug Press Machine, en fecha 14-01-2020, cancelando un monto de \$ 150.00, el caso es que no utilizo la máquina de inmediata sino hasta el día 12 de febrero de este año, que esta no funciona por lo que lo reporta al proveedor al día siguiente, quien le solicita que tiene que presentarse con equipo al lugar donde realizo la compra; por lo que la entrega el día 15 de febrero de este año para reparación, que el proveedor le llama por teléfono el día 19 del mes y año antes relacionado, para notificar que tienen que reparar el equipo, ya que esta quemado el chip del panel control y esta tiene un costo \$ 75.00, pero le ofrece un descuento del 40% y tiene que cancelar \$ 35.00, con lo que no está de acuerdo pues el equipo tiene un mes de realizada la compra, y cuenta con una garantía</i>” (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 en la denuncia, que el producto adquirido se entregó en calidad diversa a la que fue ofrecida y acordada 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 02/03/2020 se inició la implementación de los medios alternos de solución de conflictos, con el avenimiento de las partes mediante remisión de comunicación a la proveedora 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 contados desde la recepción de la referida notificación para ofrecer alternativas de solución, mismos que fueron ampliados posteriormente con motivo de la suspensión de plazos decretada en función del confinamiento por el avance de la pandemia de COVID-19 (fs. 5-14). Posteriormente, el día 26/11/2020 el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias (fs. 15).</p>			

Sin embargo, se dejó constancia en el acta respectiva de la suspensión de la primera sesión de conciliación por incomparecencia de la proveedora (fs. 20). Respecto a lo anterior, se verificó un segundo llamamiento a las partes con el objetivo de realizar la segunda sesión conciliatoria según reglamenta la ley aplicable, la cual también se suspendió por incomparecencia reiterada e injustificada de la proveedora, según el acta correspondiente (fs. 25).

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —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 vertidos en la denuncia por el consumidor, y se dio por recibido en esta sede en fecha 08/01/2021 (fs. 27).

### **III. PRETENSIÓN PARTICULAR.**

El consumidor solicitó en el CSC, que la proveedora le “(...) devuelva el monto cancelado por el equipo \$ 150.00, ya este le salió defectuoso pues presenta problemas al mes de la compra. Lo anterior con fundamento en los Artículos 13-D- literal c), 44 literal k), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor. 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos” (sic).

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

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 28-29), 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 la proveedora 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 de la proveedora al no entregar el bien en los términos contratados* por el consumidor, 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 sociedad IMPORTACIONES E INNOVACIONES GRÁFICAS, S.A. DE C.V., pues en la resolución de inicio de este procedimiento (fs. 28-29), se le confirió el plazo de diez hábiles contados a partir del siguiente al de su correspondiente notificación.

La referida resolución le fue notificada a la sociedad IMPORTACIONES E INNOVACIONES GRÁFICAS, S.A. DE C.V. en fecha 13/02/2023, de conformidad al acta correspondiente (fs. 30).

Más adelante, en la resolución de las nueve horas con cuarenta y dos minutos del día 03/10/2023, este Tribunal ordenó abrir a pruebas el presente procedimiento (fs. 32), de lo cual se notificó a la proveedora en fecha 05/10/2023, (fs. 34).

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 efectiva de intervención en este procedimiento sancionatorio, pudiendo manifestar su oposición por escrito, expresar sus argumentos de defensa, formular alegaciones, o bien, presentar y/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 sociedad IMPORTACIONES E INNOVACIONES GRÁFICAS, S.A. DE C.V. –en su calidad de proveedora denunciada–, no compareció en la sustanciación de este procedimiento, pese a que se le proporcionó la oportunidad efectiva de hacerlo. Consecuentemente, habiendo concluido el plazo establecido para la sustanciación actual sin que la denunciada haya intervenido para ejercer su derecho de defensa, este Tribunal debe proceder a pronunciar la resolución final del procedimiento, aun sin su intervención.

#### 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 caso, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso 2º de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto, al estar probados los hechos en que se base.*

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia.*

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

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

Copia confrontada de nota de envío contable con referencia número 2398, emitida en fecha 14/01/2020, a nombre del señor [REDACTED] que según el apartado denominado “DESCRIPCIÓN”, acredita el pago

de la suma de \$150.00 dólares, en concepto de “MUG PRESS MACHINE 3 MESES DE GARANTÍA”. Asimismo, al reverso del documento consta una leyenda manuscrita que se lee: “15/02/2020/ Nota: Se recibe máquina para revisión por no caliente. / F. ” junto con una firma de tipo ilegible (fs. 3-4). A través de las referidas copias, se acreditó la existencia de una relación contractual entre la sociedad proveedora IMPORTACIONES E INNOVACIONES GRÁFICAS, S.A. DE C.V. y el consumidor denunciante, el objeto de la contratación detallado en los documentos de compra y la garantía otorgada sobre el bien en controversia, que permite inferir la oferta de un funcionamiento satisfactorio del mismo, al menos durante la vigencia de la garantía. Asimismo, el citado documento permite acreditar indiciariamente el cumplimiento de la obligación de pago por parte del consumidor, ya que recibió el bien en controversia.

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

**A.** Corresponde en este apartado, analizar si los hechos descritos en la denuncia, se adecúan 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 es: “*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 de la proveedora*, al no entregar el bien en los términos contratados por el consumidor.

**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:

a) *La relación contractual existente entre el consumidor denunciante, señor*  
*y la proveedora indiciada IMPORTACIONES E INNOVACIONES GRÁFICAS, S.A.*  
*DE C.V.*, por medio del documento nota de envío (fs. 3).

b) *Las condiciones en que se ofreció el bien*, a través del precitado documento en el que se estableció la existencia de una garantía de 3 meses, es decir, que el bien entregado debía brindar un funcionamiento y rendimiento óptimo y satisfactorio, al menos durante la vigencia estipulada y sobre este aspecto se abundará más adelante.

c) *El incumplimiento de la proveedora en la entrega del bien en la modalidad convenida, es decir, en cuanto a la calidad y forma de los bienes.* En la denuncia de mérito –fs. 1.- se consignó que: “(...) *no utilizo la máquina de inmediata sino hasta el día 12 de febrero de este año, que esta no funciona por lo que lo reporta al proveedor al día siguiente, quien le solicita que tiene que presentarse con equipo al lugar donde realizo la compra; por lo que la entrega el día 15 de febrero de este año para reparación, que el proveedor le llama por teléfono el día 19 del mes y año antes relacionado, para notificar que tienen que reparar el equipo, ya que esta quemado el chip del panel control y esta tiene un costo \$ 75.00, pero le ofrece un descuento del 40% y tiene que cancelar \$ 35.00, con lo que no está de acuerdo pues el equipo tiene un mes*

*de realizada la compra, y cuenta con una garantía (...)*” (sic), hechos que se ven reforzados por la presunción legal de veracidad que brinda la concurrencia del supuesto establecido en el artículo 112 inciso 2º de la LPC. Es decir, el procedimiento inició bajo la presunción legal del artículo 112 inciso 2º 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 (...)*”; la cual en el caso de mérito no fue desvirtuada por la proveedora, ya que durante la sustanciación de este procedimiento, ésta no opuso alegaciones de defensa, ni propuso pruebas de descargo respecto de la imputación administrativa.

Por consiguiente, en este procedimiento se estableció la existencia de una relación contractual pre-existente a la denuncia que tenía como objeto, la compraventa de una máquina *Multifuncional Mug Press* (fs. 3). En ese orden, el Código Civil (CC) define el **contrato** como “una convención en virtud de la cual una o más personas se obligan para con otra u otras, o recíprocamente, a dar, hacer o no hacer alguna cosa” (artículo 1309 CC), consignando que éstos son **bilaterales**: “cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente” (artículo 1310 CC) y que son **principales**: “cuando subsiste por sí mismo sin necesidad de otra convención” (artículo 1313 CC); además, define a las **obligaciones civiles** como: “aquellas que dan derecho para exigir su cumplimiento” (artículo 1341 CC).

Se concluye entonces que, en cuanto al caso en análisis, siendo un contrato *bilateral de compraventa*, en el que, a la obligación principal del consumidor del pago del precio de la *Multifuncional Mug Press*, **correspondía la ejecución de la obligación principal de la proveedora de entregar el antedicho bien conforme a especificaciones acordadas según documento de compra** (fs. 3).

En congruencia con el razonamiento precedente, en el presente caso únicamente fue acreditado el pago del precio del bien efectuado por el consumidor, pero, en oposición, la proveedora no acreditó el funcionamiento satisfactorio de la máquina, o en defecto de lo anterior: que los desperfectos identificados no eran su responsabilidad, ni la devolución de lo pagado.

Al respecto, es importante aclarar que, si bien la proveedora denunciada cumplió una de las obligaciones principales del contrato de compraventa, porque entregó el artículo en controversia, 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**”, por los defectos en el funcionamiento de los que adolecía el mismo. Por lo tanto, establecidos los primeros dos elementos de la infracción atribuida, resulta imprescindible establecer, si los defectos de funcionamiento que imposibilitan el cumplimiento de la función principal del bien - conducta reprochada en la denuncia de mérito- efectivamente configura el tercer elemento de la infracción atribuida en este procedimiento-. Dicho de otra forma, si estos constituyen un incumplimiento contractual en el caso particular.

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

Como se acotó antes, la maquina objeto de la compraventa se entregó al consumidor el día de la compraventa -14/01/2020-, 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 el reclamo del consumidor se originó en la imposibilidad de utilizar el artículo adquirido, por fallas esenciales en detrimento de la función primordial del bien.

Al respecto, la doctrina colombiana indica que *“(…) 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 resulta evidente colegir que la razón de ser o la finalidad perseguida con la contratación celebrada, es la adquisición de una máquina de óptima calidad, con capacidad de cumplir satisfactoriamente la finalidad esencial para la que fue creada, ya que, *“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 colige 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. En otras palabras, debe existir un nexo de culpabilidad derivado del incumplimiento de las obligaciones de la proveedora, con la ineficiencia, ausencia de idoneidad y deficiente calidad del bien en referencia.

Así, en el supuesto que hoy nos ocupa, resulta inherente a la obligación de la proveedora de entregar la maquinaria en referencia, que esta posea la capacidad de desempeñar sus funciones en perfectas condiciones y libre de defectos, salvo eximentes de responsabilidad para la proveedora.

A ese respecto en la legislación colombiana se establece que, *“(…) El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de: 1. Fuerza*

<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.

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 defectuoso en el derecho colombiano imprudencia o negligencia, como por ejemplo, utilizar el bien impropiamente 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>.

Ahora bien, luego de extrapolar los conceptos de calidad y las eximentes de responsabilidad de la proveedora al caso *sub judice*, se concluye que en el caso de mérito, al ser un contrato *bilateral de compraventa*, en el que a la obligación principal del consumidor del pago de la maquinaria, **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 de lo dispuesto en el artículo 1416 CC: “*Todo contrato legalmente celebrado es obligatorio para los contratantes y sólo cesan sus efectos entre las partes por el consentimiento mutuo de éstas o por causas legales*”.

Asimismo, **la concurrencia del presupuesto establecido en el artículo 112 inciso 2° de la LPC**, dota los hechos narrados en la denuncia de mérito de una presunción legal de veracidad: “(...) *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 fehacientemente que entregó en funcionamiento satisfactorio y óptimo la máquina motivo de reclamación, que el bien en controversia se dañó con posterioridad a su adquisición por el consumidor por un mal manejo responsabilidad de este último, que efectuó la devolución de lo pagado, o bien, cualesquiera eximente de responsabilidad frente a los hechos denunciados y desvirtuar así la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC. No obstante, la proveedora incoada no ofreció, ni propuso ningún tipo de prueba técnica 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 IMPORTACIONES E INNOVACIONES GRÁFICAS, 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 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.

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

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

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 se estableció 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 fiel cumplimiento de las obligaciones contractuales adquiridas, en observancia de las disposiciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

#### VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN.

Como se expuso en los acápite precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC por parte de la proveedora denunciada, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad de la infractora, 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 IMPORTACIONES E INNOVACIONES GRÁFICAS, 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. 28-29). Es decir, en este procedimiento administrativo sancionatorio, la proveedora infractora mostró una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber de brindar la colaboración que se le requirió para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), al 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 como una *microempresa*.

***b. Grado de intencionalidad de la infractora.***

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 obligada a la entrega de los bienes que comercializa en los términos previamente acordados y contratados.

En ese orden, el análisis de los hechos y documentación agregada al expediente dio lugar a la comprobación de la comisión de la infracción atribuida a la proveedora, y con ello, evidenció una actuación *negligente* de su parte, pues incumplió una de sus obligaciones contractuales principales, pues además omitió demostrar de forma concluyente una eximente para el cumplimiento fiel 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 directo e individual, pues se acreditó que IMPORTACIONES E INNOVACIONES GRÁFICAS, S.A. DE C.V. incumplió su obligación contractual de entregar el bien en condiciones óptimas de funcionamiento. Y es que adicionalmente, en este procedimiento no se estableció una eximente legítima de la responsabilidad contractual consistente en la entrega del bien con un funcionamiento satisfactorio, por lo cual, la omisión de sus deberes contractuales comporta responsabilidad de la proveedora.

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

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: *“(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho”*. Conforme a ello,

en el presente procedimiento se logró evidenciar que la proveedora denunciada efectivamente recibió la cantidad de \$150.00 dólares de parte del consumidor [REDACTED] en concepto de pago de una *Maquina Multifuncional Mug Press Machine*, según se detalló en el documento de fs. 3, que consta como evidencia de la compra efectuada. En ese sentido, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio del consumidor afectado en el presente procedimiento.

***e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.***

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo<sup>7</sup> en la infractora IMPORTACIONES E INNOVACIONES GRÁFICAS, 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 la comisión de 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 *importación, suministros, rotulación y publicidad* (fs. 3), se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de tal actividad; y caso contrario, debe 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 IMPORTACIONES E INNOVACIONES GRÁFICAS, S.A. DE C.V. cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la misma.

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 el propósito 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, se debe tomar en cuenta que, en caso de mérito, el grado de intencionalidad de la conducta cometida fue negligencia (ya que para el caso no se acreditó el dolo en la infracción cometida) y que la afectación total ocasionada al patrimonio del consumidor consiste en la cantidad de \$150.00 dólares.

Por todo lo anterior, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, además de cumplir con el propósito de la finalidad perseguida

<sup>7</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.

por el legislador con la misma, este Tribunal considera que el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener es el precio del bien que resultó en calidad diferente a la pactada, es decir, el importe de \$150.00 dólares, pues no es posible sancionar a la proveedora por una suma menor que la cantidad a la que asciende la afectación económica ocasionada al consumidor.

Por consiguiente, en aplicación del principio de proporcionalidad y en virtud del tamaño de la empresa, el impacto negativo en el derecho del consumidor, el perjuicio patrimonial ocasionado al mismo, 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 la sociedad **IMPORTACIONES E INNOVACIONES GRÁFICAS, S.A. DE C.V.**, por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC consistente en: “ 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**

El consumidor solicitó en la denuncia interpuesta que la proveedora, le “(...) devuelva el monto cancelado por el equipo \$ 150.00, ya este le salió defectuoso pues presenta problemas al mes de la compra. Lo anterior con fundamento en los Artículos 13-D- literal c), 44 literal k), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor. 71 y 150 de la 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 del consumidor. Sin embargo, considerando el tiempo transcurrido y el incumplimiento contractual establecido en el actual procedimiento, asimismo, lo estipulado en el artículo 4 letra i) 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 i) Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta de acuerdo a los términos originales, si esto fuere posible; a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio; aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado (...);”* la reposición de la situación alterada por la infracción consistirá en la devolución del dinero cancelado en concepto de un bien que no pudo cumplir satisfactoriamente la función esencial para la que fue adquirido. En otras palabras *no resultó conforme a lo contratado.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora IMPORTACIONES E INNOVACIONES GRÁFICAS, S.A. DE C.V., el restablecimiento de la situación alterada, mediante la devolución al señor [REDACTED] de la suma de \$150.00 dólares, que según la denuncia planteada (fs. 1), éste erogó como precio de *“MUG PRESS MACHINE 3 MESES DE GARANTÍA”*, cuyo funcionamiento no fue satisfactorio y por lo tanto, no fue entregada conforme a los términos contratados.

#### **XI. DECISIÓN.**

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

a) Sanciónese a la sociedad proveedora **IMPORTACIONES E INNOVACIONES GRÁFICAS, 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 sociedad proveedora **IMPORTACIONES E INNOVACIONES GRÁFICAS, S.A. DE C.V.**, devolver al señor [redacted] a suma de **CIENTO CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$150.00)**, cancelada en concepto de “*una Maquina Multifuncional Mug Press Machine*, la cual no cumplió satisfactoriamente con las expectativas de funcionamiento y por lo tanto, no se entregó conforme a los términos contratados, a tenor del análisis desarrollado en el romano **X.** de la presente resolución.

c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución al señor [redacted] para 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.**

*VR/ym*

Secretario del Tribunal Sancionador