

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 14/02/2024 Hora: 12:07 p. m. Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 1219-2020</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	JINSAL, S.A. DE C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 17/10/19, la consumidora interpuso su denuncia (fs.1), en la cual expuso que compró a la proveedora una motocicleta marca United Motor, cancelando un monto de \$1,199.00 dólares de los Estados Unidos de América; el caso es que, a los tres meses de la compra, aproximadamente, el vehículo presentó diversas fallas, que fueron reportadas a la denunciada y la motocicleta fue entregada para las respectivas reparaciones. No obstante, expone la consumidora que las fallas persistieron, incluso al poco tiempo después que la proveedora le entregaba el bien supuestamente reparado. Finalmente expuso que a la fecha de interposición de su denuncia, la motocicleta había sido reportada nuevamente a la proveedora, sin que esta última resolviera sobre su reparación.</p> <p>Según la consumidora, con los hechos descritos se vulneró su derecho al ejercicio del desistimiento y reversión del pago, reglamentado como una obligación general para todos los proveedores en el artículo 13-D, letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –LPC, en lo sucesivo–, que consigna: <i>“Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando: c) El objeto del contrato no corresponda con lo solicitado o resulte defectuoso (...)”</i>, con lo cual, de comprobarse podría configurarse la infracción descrita en el artículo 44 letra k) de la LPC, que prescribe textualmente: <i>“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: k) Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento o de retracto”</i>.</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 la 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. 19 y 25), pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas por el CSC (fs. 16 y 22), sin que la proveedora presentara causa justificada de su incomparecencia.</p> <p>En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2º de la LPC, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por la consumidora en su denuncia y se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las diez horas con cuarenta y seis minutos del día 02/05/23 (fs. 34-36).</p>			

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó en el CSC, que la proveedora le revierta el monto cancelado por la motocicleta, al Banco de América Central, S.A., entidad financiera que facilitó el crédito por la cantidad de \$1,199.00 dólares, ya que dicha motocicleta salió defectuosa. Con base en los artículos 13-D letra c) y 44 letra k) de la LPC y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

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

Según se consignó en auto de inicio (fs. 34-36), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC. Respecto de la referida infracción, se tiene que, la LPC prevé 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 encuentra su fundamento en el artículo 4 de la misma ley, que establece: ***“Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: (...) e) adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”***.

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

### 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, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

En fecha 31/05/23, se recibió escrito y anexos (fs. 40-44), presentado por el licenciado [REDACTED] quien actúa en calidad de apoderado especial de la proveedora JINSAL, S.A. DE C.V., contestando en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs. 34-36), por medio del referido escrito interpuso excepción de caducidad del procedimiento y prescripción de la infracción. Finalmente expuso que su poderdante atraviesa dificultades económicas para afrontar una multa sin afectar la actividad económica que desarrolla. Respecto a los argumentos de fondo, sostuvo su defensa sobre la base de artículo 34 de la LPC, referente a la garantía, no obstante el presente procedimiento administrativo sancionador fue iniciado por el supuesto incumplimiento en la entrega de los bienes en los términos acordados, no por un incumplimiento de garantía.

Sobre la caducidad del procedimiento y la supuesta prescripción de la infracción, este Tribunal ya se pronunció declarándolas *sin lugar* en la resolución de apertura a pruebas del presente procedimiento (fs. 45 y 46), la cual fue notificada a la proveedora en fecha 31/01/24 (fs. 48), mediante dicha resolución se le concedió un pazo de ocho días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma, para que aportara o propusiera pruebas, pero se venció dicho plazo sin que interviniera aportando ninguna documentación, referente al presente proceso sancionatorio.

Es preciso señalar, que los argumentos de fondo esgrimidos por el apoderado de la proveedora, se encuentran estrechamente relacionados a la prueba documental que ha sido incorporada al expediente, de tal suerte que dichos argumentos serán analizados ampliamente en los apartados posteriores de esta misma resolución, específicamente en la valoración de la prueba y la configuración de la infracción.

## 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.** Aunado a lo anterior, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo 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 la siguiente prueba documental, según el detalle a continuación:

1. Fotocopia confrontada de factura de compra de motocicleta número [REDACTED], emitida por la proveedora denunciada JINSAL, S.A. de C.V., por la cantidad de \$1,199.00 dólares, a favor de la consumidora [REDACTED] (fs. 5), por medio de la cual se acredita la relación de consumo preexistente a la denuncia, entre la consumidora y la proveedora JINSAL, S.A. DE C.V., en virtud de la compra de una motocicleta, con las características que describe el referido documento.
2. Fotocopia confrontada de certificado de garantía emitido por la proveedora JINSAL, S.A. DE C.V., a favor de la consumidora [REDACTED] (fs. 4).

3. Fotocopia confrontada de carta de aprobación de crédito emitida por la institución financiera *Banco de América Central, S.A. de C.V.*, a favor de la consumidora , por un monto de \$1,199.00 dólares (fs. 6 y 7).

Con las pruebas antes relacionadas y lo manifestado por la consumidora en su denuncia, se determina efectivamente que la denunciante contrató con la proveedora JINSAL, S.A. DE C.V., la compra del bien, en específico una motocicleta, la cual debió ser entregada nueva según las características por la cual pagó, sin ninguna falla y en óptimas condiciones de calidad, pues la misma estaba garantizada para un buen funcionamiento.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por la consumidora es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “**No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados**”; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) La **relación de consumo** existente entre la consumidora y la proveedora JINSAL, S.A. DE C.V., se verificó por medio de fotocopia confrontada de factura de la motocicleta (fs. 5), documento que de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituye como medios de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma.

2) La **cantidad pagada** por el bien objeto del reclamo, por medio de un crédito otorgado por un banco a la consumidora, por la cantidad de \$1,199.00 dólares (fs. 6 y 7) y factura de compra (fs. 5), ésta última emitida por la proveedora JINSAL, S.A. de C.V.

3) La **existencia de una garantía** ofrecida por la proveedora a la consumidora, sobre el bien objeto del reclamo, cuya duración era de “*12 meses o 12,000 kilómetros recorridos*” a partir de la fecha de compra (fs. 4).

B. En virtud de lo anterior, para este Tribunal resulta importante destacar que se advierte del hecho denunciado por la consumidora y de la prueba incorporada al presente expediente, que adquirió un vehículo nuevo, y que en los primero tres meses de uso presentó fallas que no son parte del mantenimiento cotidiano de un vehículo, es decir que no consistía, por mencionar un ejemplo, en el cambio de frenos –que por el desgaste propio del uso puede variar en el tiempo según sea necesario–, sino que era necesario realizarle un trabajo no congruente con el tiempo de uso que tenía la motocicletas, entre otras múltiples reparaciones en un espacio menor a 5 meses a partir de la compra; es decir que el bien adquirido **no presentaba las condiciones mínimas de uso esperado para un vehículo nuevo** –que apenas tres meses desde la compra fuera necesario llevarla al taller de la proveedora–.

Al respecto, es preciso realizar un análisis del incumplimiento por falta de conformidad, para ello Fabián González Cazorla, sostiene que el objetivo es reconstruir el concepto de incumplimiento del proveedor por la entrega de productos con vicios al consumidor, y para lograr ese objetivo se propone que

es necesario recurrir al concepto de *falta de conformidad* como una forma de categorizar el incumplimiento contractual, especialmente cuando la obligación del primero se refiere a la entrega de bienes materiales al segundo<sup>1</sup>.

Hasta ahora existe un breve desarrollo de la noción de incumplimiento para contextualizar la moderna forma de entender el derecho de contratos. Como se puede advertir, existe una visión mucho más realista y actualizada de la relación contractual, lo que ha devenido en una serie de cuestionamientos al modelo tradicional pero también en la implementación de nuevos conceptos como la *falta de conformidad*, aplicable especialmente a los contratos que engendran la obligación de entrega de una cosa, siendo su mayor exponente la compraventa.

En palabras de Juárez Torrejón *“la idea de conformidad de la cosa al contrato, en el marco de la compraventa, ha supuesto una revisión de la obligación del vendedor como obligación de resultado: ya no se trata sólo de que sobre el vendedor pese la obligación legal del saneamiento, que se traduce en el reconocimiento al comprador de las acciones redhibitoria y estimatoria, sino de la satisfacción efectiva del consumidor, a través de un doble sistema: 1) La configuración legal de los límites de la “satisfacción” comercial del consumidor a través de la enumeración de unos criterios de conformidad. 2) El reconocimiento de un sistema de remedios de satisfacción in natura. Ello ha supuesto para unos Ordenamientos el reconocimiento ex novo de la satisfacción in natura del comprador, y para otros el ensanchamiento de esta posibilidad que sólo se reconocía de manera excepcional”*<sup>2</sup>. Por su parte Vaquer señala que *“[l]a falta de conformidad en la compraventa es un concepto unitario que pretende describir cualquier desviación de los bienes respecto de las expectativas del comprador en el contrato de compraventa (...) la conformidad no es más que la correspondencia de la cosa entregada con el diseño que las partes realizaron en la prestación”*<sup>3</sup>. La profesora Barrientos se refiere a la noción de falta de conformidad, señalando que *“[l]a conformidad (o falta de conformidad) es un concepto anglosajón introducido en los sistemas continentales a partir de una unificación del derecho de contratos y obligaciones europea. Implica congruencia entre la cosa entregada y las pretensiones del comprador. Si se vincula a la idea del objeto, conformidad implica, por tanto, correspondencia de la cosa entregada con el modelo que exige el contrato. En general, **conformidad significa que la cosa entregada por el vendedor ha de adecuarse a las exigencias cualitativas y cuantitativas que el contrato le impone, las características pactadas y lo efectivamente entregado al consumidor**”*<sup>4</sup> (resaltado es propio).

Ahora bien, lo importante es identificar cuándo una cosa entregada, ya sea en una venta civil, pero especialmente en una de consumo, es conforme al contrato. En ese sentido, existen diversos instrumentos en el derecho comparado, que nos exponen algunos criterios de conformidad de la cosa que se adquiere,

<sup>1</sup> GONZÁLEZ CAZORLA (2019) n° 2.

<sup>2</sup> JUÁREZ (2015) 83-84.

<sup>3</sup> VAQUER (2011) 11.

<sup>4</sup> BARRIENTOS (2016) 125.

para ello este Tribunal trae a análisis lo dispuesto en la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 25/05/1999 en la que en su artículo 2.2 señala que: “*Se presumirá que los bienes de consumo son conformes al contrato si:*

*a) se ajustan a la descripción realizada por el vendedor y poseen las cualidades del bien que el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo; b) son aptos para el uso especial requerido por el consumidor que éste haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de la celebración del contrato y éste haya admitido que el bien es apto para dicho uso; c) **son aptos para los usos a que ordinariamente se destinan bienes del mismo tipo;** d) **presentan la calidad y prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor puede fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien** y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre características concretas de los bienes hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o el etiquetado” (el resaltado es propio).*

C. Al cotejar los hechos acreditados en la letra A. de este mismo apartado, conforme a la prueba documental que consta en el presente expediente, con el análisis de la conformidad de los bienes desarrollado por este órgano en el literal que precede, se concluye por parte de este Tribunal que, la proveedora denunciada entregó a la consumidora, un bien que no cumplía con las condiciones propias esperadas de un vehículo nuevo, es decir que de tres meses de comprada la motocicleta, tuviera que llevarla al taller de la proveedora —por diversas fallas—, que imposibilitaban el uso normal esperado para el bien de esa naturaleza —desplazamiento libre y esperado para una motocicleta nueva—, y más aún, que las razones a las que la proveedora pretende atribuir y evadir su responsabilidad —que nunca reportó las fallas a la proveedora y que la consumidora solo busca evadir la responsabilidad de pago con la institución financiera (fs. 41 vuelto)—, no son congruentes ni han sido acreditadas fehacientemente de su parte, con la prueba pertinente.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara las óptimas condiciones en las que fue entregada la motocicleta de la marca *United Motor* adquirida por la consumidora (fs. 5) — puesto que es importante valorar que la motocicleta defectuosa es de la misma marca que es distribuida públicamente por la proveedora denunciada—, la cual, por ser vehículo nuevo, se esperaba que funcionara óptimamente conforme a sus características y presentara los beneficios propios de un objeto de su naturaleza, es decir brindar un desplazamiento óptimo, sin que el conductor o conductora en este caso, corriera riesgo debido al funcionamiento defectuoso del bien, el cual fue llevado a los talleres de la proveedora a sus mantenimientos conforme al certificado de garantía (f. 4), pero que su funcionamiento no fue el esperado.

En conclusión, la motocicleta vendida por la proveedora JINSAL, S.A. DE C.V., resultó ser de muy mala calidad, según se acreditó con la documentación incorporada al expediente administrativo, al haber

fallado dentro de los tres meses a su respectiva compra, lo que denotó un incumplimiento de la proveedora al entregar a la consumidora un bien que no presentaba la calidad y prestaciones habituales de su tipo, que la consumidora podía fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien —vehículo nuevo—, configurando así la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “no entregar los bienes (...) en los términos contratados”, siendo procedente sancionar a la proveedora JINSAL, S.A. DE C.V., conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por la denuncia interpuesta por la consumidora **Rebeca Juliana Arce Rodríguez**.

**D.** Ahora bien, acreditado el ilícito administrativo por parte de la proveedora, es preciso analizar el principio de culpabilidad, que está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, 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 que 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 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.

En concordancia con lo anterior y para el presente caso en específico, el grado de intencionalidad, se concluye que la proveedora JINSAL, S.A. DE C.V., actuó con *negligencia grave*, debido a que no consta en el expediente que entregara un bien en condiciones de calidad esperada para los bienes de la naturaleza que distribuye para uso de los consumidores; y a pesar de ello tampoco realizó ninguna acción que garantizara la efectiva entrega del bien en óptimas condiciones a la consumidora, en transgresión a las disposiciones de la LPC ya citadas, y además ocasionándoles así un menoscabo económico a la denunciante.

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

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

Así, el artículo 49 de la LPC. establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

##### **a. Tamaño de la empresa.**

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores*".

A partir de la documentación presentada por la proveedora, consistente en las declaraciones de IVA, del periodo comprendido desde el mes de enero de 2019 hasta el mes de diciembre de 2022, se tomará en cuenta la declaración de IVA del periodo de enero a diciembre de 2019 —por ser el año de la comisión de la infracción—, el cual asciende a un monto de \$6,889.81 dólares (fs. 44).

Al contrarrestar la información financiera de la proveedora, con los tipos de empresa establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE, este Tribunal concluye que la proveedora, cuenta con ingresos que la clasifican como una *micro empresa*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

Cabe mencionar, que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento 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 presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

***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, consistente en: “***e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados***” la denunciada estaba obligada a cumplir con lo establecido en el referido artículo. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, al no haber entregado el bien en óptimas condiciones de calidad, en cumplimiento a su obligación contractual y la buena fe que debe regir los contratos, más aún, siendo distribuidora de la marca *United Motor*.

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

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora JINSAL, S.A. DE C.V., no cumplió con la obligación contractual adquirida y esperada de un

diligente comerciante a gran escala como lo es. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento se acreditó que existiese una causa que la exima de su responsabilidad de entregar los bienes en la forma y calidad en la que se esperaba que funcionaran, habida cuenta de la naturaleza de los mismos.

**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 vendió bienes específicamente una motocicleta de la marca *United Motor*, que son ofrecidas como nuevas, pero que cuando los consumidores hacen uso de ellas resultan con fallas que no se ha comprobado que sean a consecuencia del mal uso, pues falló dentro de los primeros tres meses a la compra; en ese sentido, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de la consumidora, puesto que no se cumplió con la finalidad esperada para los bienes en mención, y ésta se vio afectada en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto del precio total por un bien que no funcionó y le representó gastos adicionales y la devolución del mismo no se hizo efectiva en los términos legales. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en la venta de la motocicleta, ya que se esperaba que fuera conforme a las características propias de un vehículo nuevo, lo que tuvo como consecuencia la inconformidad de la consumidora, quien solicitó la devolución de lo cancelado, pero la proveedora denunciada nunca realizó la devolución del dinero.

**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>5</sup> 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 proveedora que se dedica a la comercialización de motocicletas de la marca *United Motor*, se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de la actividad desarrollada; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifique el incumplimiento de lo pactado, situación que no ha ocurrido así en el presente procedimiento.

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

<sup>5</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.

Conforme a lo expuesto en el romano **VII** de la presente resolución, la proveedora JINSAL, 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, se 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. Por otra parte, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En ese orden, en el presente caso, se debe tomar en cuenta que la proveedora es una *Persona Jurídica* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento es la de una *Microempresa*, 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 económica total ocasionada al patrimonio de la consumidora fue por la cantidad total de \$1,199.00 dólares.

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó a la consumidora por la conducta cometida (\$1,199.00 dólares respectivamente), con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende al presunto daño ocasionado a la consumidora y el valor de lo contratado.

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. Así, 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 en virtud del impacto en el derecho de los consumidores, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la consumidora y el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora, este Tribunal impone a la proveedora **JINSAL, S.A DE C.V.**, por la comisión de la infracción estipulada en el art. 43 letra e) de la LPC, por: *No entregar los bienes(...) en los términos contratados*, en relación con el artículo 4 letra e) de la misma ley, una multa de **DOS MIL CIENTO VEINTINUEVE DÓLARES CON DIECINUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE**

**AMÉRICA (\$2,129.19)**, equivalentes a siete meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e), en relación al artículo 4 letra e), ambos de la LPC, consistente en no entregar los bienes en los términos contratados, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el **3.5%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción –doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria–, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos denunciados según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas, para la comisión de la infracción respecto de la consumidora afectada.

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

La consumidora solicitó en su denuncia *que la proveedora le revierta el monto cancelado por la motocicleta al Banco de América Central, S.A., entidad financiera que le facilitó el crédito por la cantidad de \$1,199.00 dólares, ya que dicha motocicleta salió defectuosa*, en razón de ello, es necesario señalar 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 al artículo 4 letra e) de la LPC, la titularidad del derecho a adquirir bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó 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 de los consumidores, la cual consiste en la devolución de lo pagado a cuenta del precio por el bien defectuoso que recibió.

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 la consumidora señora [REDACTED], en concepto del monto pagado por una motocicleta, pero que la proveedora no entregó en las condiciones óptimas esperadas respecto de un vehículo nuevo, siendo la cantidad de **DOS MIL TREINTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,030.00)**, correspondientes a las 29 cuotas de \$70.00 dólares cada una, en la que consistía el crédito otorgado exclusivamente para el pago de la motocicleta conforme a la documentación de fs. 5 y 6.

#### XI. DECISIÓN

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

- a) *Sanciónese* a la proveedora **JINSAL, S.A. DE C.V.**, con la cantidad de **DOS MIL CIENTO VEINTINUEVE DÓLARES CON DIECINUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,129.19)**, equivalentes a *siete meses 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 entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, respecto de los hechos denunciados por la señora [REDACTED], de conformidad al análisis expuesto en los romanos **VII** y **IX** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- b) *Ordénese* a la proveedora **JINSAL, S.A. DE C.V.** **devolver** a la consumidora [REDACTED] la cantidad de **DOS MIL TREINTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,030.00)**, correspondientes a las 29 cuotas de \$70.00 dólares cada una, en las que

consistía el crédito otorgado exclusivamente para el pago de la motocicleta, según lo expuesto 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* a la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución a la consumidora \_\_\_\_\_, 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.**

EV/MP

Secretario del Tribunal Sancionador