

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 29/02/2024 Hora: 12:07 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1221-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	CAEX LOGISTICS, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 10/01/20, el consumidor interpuso su denuncia —folio 1—, en la cual expuso que acudió a la proveedora para el envío hacia Estados Unidos, de unos medicamentos para su madre, valorados en aproximadamente \$140.00 dólares, cobrándole por el servicio de envío el monto de \$45.00 dólares, y ofreciéndole al momento de la contratación que se entregarían a su destinataria en un plazo de 3 a 7 días. Informa que el medicamento no fue entregado en el plazo establecido, lo que generó problemas de salud de la señora, siendo necesario que se le diera atención médica.</p> <p>Según el denunciante, con los hechos descritos se podría configurar la infracción grave descrita en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que consigna: <i>"Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)"</i>, en relación con la obligación que tienen los proveedores en la prestación de servicios, regulada en el artículo 24 de la misma normativa, el cual consigna: <i>"Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda"</i> y en relación con el artículo 4 letra e) del mismo cuerpo normativo el cual establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: <i>"Adquirir los (...) servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente"</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 el consumidor y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letra c) de la LPC, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de del día 11/09/2023 (fs. 48 al 51).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
El consumidor solicitó en el CSC: <i>"(...) que el proveedor le reintegre los \$45.00, que canceló por el servicio de envío de los medicamentos, el costo de los medicamentos que asciende \$140.00, y pide además que el proveedor le reintegre los gastos médicos en los que se incurrió por el monto de</i>			

\$4,985.00". Con base en los artículos 24, 43 letra e) y 143 de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 48 al 51—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: "*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*".

Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), se tiene que, la LPC prevé obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente prescribe que constituye una infracción grave: "***No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados***" (resaltado es propio). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: "*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda*" (resaltados son propios), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron ***las condiciones en que se ofreció el servicio***, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, ***la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora*** en la prestación de los servicios, según los términos contratados por la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

A. 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 CAEX LOGISTICS, S.A. de C.V., pues en resolución de fs. 48 al 51, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de

defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada en fecha 19/09/2023 (f. 53).

La proveedora intervino por medio de escritos presentados por su apoderado general judicial, señor [REDACTED] en fecha 03/10/2023 (fs. 54 y 65 al 71), en el primero, agregando documentación financiera que le fue requerida (fs. 55 al 64); y en el segundo contestando en sentido negativo la audiencia conferida en resolución de inicio, dentro de sus alegatos solicitó la prescripción del procedimiento administrativo sancionatorio y consecuentemente se declarara la nulidad del mismo, argumentos que fueron contestados en resolución de apertura a prueba de fecha 06/10/2023 (fs. 80 al 82).

En el último de los escritos el apoderado de la proveedora, ofreció como testigo a la señora [REDACTED], por ser quien tuvo comunicación directa con el consumidor cuando sucedieron los hechos denunciados. En relación a la propuesta de declaración de testigo, por una omisión involuntaria, este Tribunal no se pronunció en la resolución que antecede, pero aún en este estado del procedimiento resulta pertinente citar lo dispuesto en el artículo 354 del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–, acerca del objeto de la prueba de interrogatorio de testigo: *“Las partes podrán proponer, como medio de prueba, que presten declaración en el proceso las personas que, sin ser partes, pudieran tener conocimiento de los hechos controvertidos que son objeto de la prueba”*. En ese sentido, la declaración testimonial debe guardar relación con el objeto del proceso, y ser idónea para comprobar los hechos controvertidos; en caso contrario, deberá declararse inadmisibile.

Al respecto, el artículo 319 del CPCM señala: *“No deberá admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos”*. Por tanto, las partes pueden ofrecer o solicitar la producción de algún medio probatorio, para desvirtuar o confirmar los hechos objeto de controversia, siempre y cuando se trate de prueba pertinente y conducente, esto es, que guarde relación con las circunstancias de contenido, tiempo y forma de los hechos en cuestión.

En línea con lo anterior, la SCA en la sentencia de fecha 24/02/2014, de referencia 358-2010, ha señalado que: *“La conducencia es la idoneidad legal que tiene una prueba para demostrar determinado hecho. Es una comparación entre el medio probatorio y la ley, a fin de que, con la comparación que se haga se puede saber si el hecho se puede demostrar en el proceso, con el empleo de este medio probatorio. La pertinencia es la relación de facto entre los hechos que se pretenden demostrar y el tema del proceso”*.

Esto implica, además, que la prueba debe ser idónea, es decir, adecuada por su naturaleza para comprobar o desvirtuar los hechos controvertidos, y que posea las características de ser relevante y útil

para el procedimiento. Sin embargo, el presente procedimiento sancionatorio se inició por el señalamiento de la posible comisión de la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no brindar los servicios en los términos pactados, y en específico, cabe mencionar que los hechos que pueda aportar la testigo, son los mismos que ya constan en el expediente, de tal suerte que su declaración no podría ser diferente a los hechos ya expuestos en la denuncia o los ya manifestados por el apoderado de la proveedora en su escrito.

En relación a la utilidad de la prueba, ésta puede quedar excluida por dos razones según Sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo, con Número de Referencia 542-2011, de fecha 08/10/2014: “En primer lugar, *por inutilidad cualitativa*, es decir, cuando el medio de prueba no resulte adecuado por su naturaleza para acreditar la realidad de los hechos controvertidos; aquí no se trata de criticar la pertinencia en abstracto de un medio probatorio, sino su empleo en el caso concreto, dado las peculiaridades del hecho a captar o la magnitud de la prueba que se solicita. En segundo lugar, *por inutilidad cuantitativa*, cuando el hecho ya se puede considerar acreditado por una pluralidad de medios de prueba, de distinto o del mismo tipo, de tal modo que la práctica de otros medios solo tendría un efecto *ad abundantiam* objetivamente innecesario.”

En ese sentido, este Tribunal concluye, luego de analizar los hechos denunciados, el contenido de la documentación presentada por la proveedora, y la proposición de la declaración testimonial, que no es posible admitir la prueba testimonial solicitada, porque lo que se pretendía probar –que el paquete se intentó ser devuelto al consumidor–, no es el aspecto medular de la controversia, sino que el paquete haya llegado o no a su destino, y este último punto puede acreditarse por otros medios de prueba, en todo caso la declaración no podría ser el medio más idóneo para ello, razón por la que se deberá declarar *sin lugar* la solicitud de prueba testimonial realizada por carecer de utilidad y resultar inconducente su producción, por los motivos expuestos.

B. En resolución de apertura a prueba –ya citada anteriormente–, se le concedió el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, dentro del cual ambos sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del CPCM, resolución que fue notificada a la proveedora, en fecha 10/10/2023, y posteriormente la proveedora ejerció su derecho de defensa, por medio de escrito y anexos presentados el día siguiente a la notificación mencionada (fs. 85 al 87).

En el referido escrito, el apoderado de la proveedora, solicita suspensión de plazos procedimentales entre el 11/10/2023 al 25/10/2023, exponiendo que por motivos improrrogables se encontraría fuera del país, que los boletos aéreos fueron comprados meses antes de cualquier notificación realizada a su poderdante en relación a este procedimiento sancionatorio, siendo necesario

para salvaguardar el derecho de defensa de la proveedora, que se suspendan los plazos durante el período de su ausencia del país. Sobre este último punto, resulta inoficioso para este Tribunal emitir una resolución de suspensión del plazo, debido a que este pronunciamiento se ha dado posterior a las fechas que solicitó el referido profesional, sin que al momento se haya recibido ninguna otra solicitud de su parte.

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por el apoderado de la proveedora, ya fueron resueltos y los que no, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, los mismos se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores de esta misma resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

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

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado*

demostrada. *Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica*" (resaltados son propios).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

1. Fotocopia confrontada de factura No. **SE-1002650**, emitida por la proveedora, por un valor de \$45.00 dólares (f. 4).
2. Documento de envío de correspondencia, emitido por la proveedora "Cargo Expreso", en donde se detallan los términos y condiciones del servicio (fs. 77 al 79).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

A. En el presente caso la infracción denunciada por el señor **Mr. Daniel Guerrero Castro** es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: "*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados*"; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1. La relación de consumo preexistente a la denuncia, entre el consumidor y la proveedora, en virtud de la contratación de un servicio de envío de paquetería, que la proveedora se obligó a entregar en Texas, EEUU.
2. Que el señor **Mr. Daniel Guerrero Castro** realizó el pago de la cantidad de \$45.00 dólares a la proveedora CAEX LOGISTICS, S.A. de C.V., por el servicio en mención, conforme a lo consignado en la fotocopia confrontada de documento emitido por la proveedora Cargo Expreso de folio 4.

B. En virtud de lo anterior este Tribunal puede concluir:

1. Que al tenor del comprobante de pago, agregado como prueba en este expediente, emitido por la proveedora, en donde ésta se comprometió a brindar un servicio de entrega de encomienda hacia Estados Unidos al consumidor luego de haber realizado la contratación de los mismos, los cuales debían cumplir con las características que la proveedora ofertó y por los cuales el consumidor entregó una cantidad de dinero a la denunciada.

2. Que no consta en el presente expediente administrativo un documento que acredite que la proveedora denunciada brindó el servicio de entrega de encomienda conforme a lo acordado, pues de lo expuesto por el apoderado de la denunciada, únicamente argumenta que la dirección proporcionada por el consumidor era incompleta, pero no acreditó por ningún medio que se haya intentado entregar el paquete, como pudo haber sido por ejemplo, la documentación aduanal pertinente que demostrara

que el paquete sí llegó hasta la ciudad de destino (Houston, Texas, EEUU). Es decir que los argumentos expuestos por el apoderado de la denunciada carecen de fundamento, al no haber incorporado la prueba idónea que demostrara al menos, el intento del cumplimiento de la obligación en la prestación del servicio de paquetería.

Aunado a lo anterior, tanto el consumidor como la proveedora, coinciden que el paquete no fue entregado en el destino solicitado en el tiempo acordado, y conforme a lo expuesto en el artículo 314 ordinal 1° del CPCM, que estipula entre las excepciones de prueba: "*No requieren ser probados: 1° Los hechos admitidos o estipulados por las partes*", se tiene por acreditado que la proveedora recibió un pago por un servicio de entrega de paquetería, y que el mismo no se realizó.

Asimismo, mediante la citada documentación, se establece por medio del comprobante de pago, que la proveedora supuestamente entregaría un determinado paquete en una dirección específica, y en concordancia con lo dispuesto en los artículos 1416 y 1417 del Código Civil, que determina que lo pactado por las partes, es obligatorio para los contratantes, que además los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella, se ha comprobado también que al momento en que se interpuso la denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, la proveedora no había realizado la efectiva prestación del servicio, ni había devuelto el precio que recibió por ello, y aunque el apoderado de la proveedora manifiesta haberlo ofrecido al consumidor, no adjuntó ninguna prueba que sustentara su dicho, como pudo ser un recibo de entrega conforme, por ejemplo, que hubiera sido la prueba idónea (no así un testimonio).

En este punto es importante mencionar también, que la proveedora pretendió incorporar un recibo en blanco, como prueba de las condiciones del servicio que ofrece, las cuales se encuentran al reverso de dicho documento (fs. 77 al 79), no obstante, este Tribunal advierte que el tamaño de la letra de ese recibo podría contrariar la disposición del artículo 22 letra c) del Reglamento de la LPC, que respecto a las condiciones que deben cumplir todos los contratos de adhesión: "*estar escritos con caracteres legibles a simple vista, cuya altura no sea menor a 3 milímetros, entendiéndose dicha altura como la distancia comprendida desde la línea de base hasta la base superior de un carácter*"; pero dicho elemento no será valorado en el presente procedimiento por no constituir el objeto de análisis.

7
C. Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara haber brindado el servicio para el cual fue contratada en el tiempo estipulado, por el cual pagó el consumidor, y constituye el objeto de la controversia planteada; y aunque las razones por las cuales el servicio no se prestó en los términos acordados, no existe prueba alguna que sustente algún eximente de

responsabilidad para la proveedora, respecto del servicio que no se prestó en los términos pactados, ni realizar la devolución del dinero cancelado por el consumidor, ya que es imposible obviar el hecho que la proveedora se encuentra en una mejor posibilidad de aportar la prueba necesaria y pertinente para acreditar sus extremos, siendo por ejemplo la documentación de las bitácoras de entrega de paquetes, copias de la documentación aduanal que reflejen las fechas y ubicaciones exactas del paquete, entre otros; configurando así la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, puesto que la denunciada no desvirtuó los hechos atribuidos; siendo procedente sancionar a la proveedora CAEX LOGISTICS, S.A. de C.V., conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por la denuncia interpuesta por el consumidor

D. Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia

de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011].

En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si el mismo ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de las conductas sancionables.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ésta no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de prestar los servicios de correspondencia en los términos y plazos ya estipulados a través de sus de sus contratos de afiliación, conforme a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

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

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

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

a. *Tamaño de la empresa.*

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

A partir del análisis de los documentos detallados que consta en el expediente administrativo, se tomó como referencia declaración de Impuesto Sobre la Renta del ejercicio fiscal del año 2019 –año en que sucedieron los hechos denunciados (fs. 55 y 56)–, el cual refleja ingresos anuales de operación de \$1,919,397.50 dólares, y al cotejar esta información con el listado publicado por la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda se constata que la proveedora es clasificada como *mediana contribuyente*, y para efectos de la cuantificación de la multa en el presente procedimiento Administrativo Sancionador será considerada como tal guardando la finalidad disuasoria de la sanción.

Finalmente, 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, por haber presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora en resolución de inicio (fs. 55 al 64), a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

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. 2º 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. 3º 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 regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues al ser una entidad comercial dedicada a ofrecer servicios de *transporte de paquetería*, se espera que cumpla con la prestación de los servicios en las condiciones y términos pactados de una forma oportuna y eficiente, situación que no consta acreditada en el presente expediente, ya que no comprobó en legal forma —por la nula colaboración en la aportación de elementos probatorios evidenciada en el procedimiento—, que tenía una causa válida que justificaba los incumplimientos en la prestación del servicio de encomiendas contratado por el señor

o en su defecto, que el dinero que el consumidor pagó por el mismo, le haya sido devuelto.

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

c. Grado de participación en la acción u omisión.

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 CAEX LOGISTICS, S.A. de C.V., en relación a la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, no cumplió con la prestación del servicio contratado por el señor

de forma oportuna y eficiente.

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

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “(...) *el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*”. En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados* —artículo 43 letra e) de la LPC— provocó, en principio, un impacto negativo en el derecho económico del consumidor, puesto que erogó cierta cantidad de dinero por la contratación de servicios de envío de paquetería, y que no le fueron prestados en la forma y calidad pactada.

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

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo en la proveedora CAEX LOGISTICS, 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, conforme a lo establecido en el artículo 24 de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

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

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

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

En tal sentido, habiendo concluido, entre otros aspectos, que la infracción cometida es una de las calificadas como graves, sancionables con multa de hasta 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, conforme al artículo 46 de la LPC; que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *mediana empresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora denunciada, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; y, que ocasionó un perjuicio económico con la conducta cometida; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

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

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA, este Tribunal impone a la proveedora CAEX LOGISTICS, S.A. de C.V., una multa de **CINCO MIL TRESCIENTOS VEINTIDÓS DÓLARES CON NOVENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,322.98)**, equivalentes a diecisiete meses con quince días de salario mínimo mensual

urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no prestar los servicios en los términos contratados*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 8.75% 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 su denuncia que la proveedora realice el reintegro de \$45.00 dólares que cancelo por el servicio de envío de medicamentos, además solicita el costo de los medicamentos, consistente en \$140.00 dólares, y por último el reintegro de los gastos médicos en los que incurrió que asciende a \$4,985.00 dólares, todo esto debido a que la proveedora, no cumplió con la entrega de los medicamentos en el plazo estipulado. Al respecto, es necesario señalar lo siguiente:

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

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que: *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor,

a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Por consiguiente, conforme al artículo 4 letra b) de la LPC la titularidad del derecho a ser protegido de cobros por servicios no prestados, le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, pero según el análisis siguiente:

1. **Sí es procedente** la petición de devolución del monto de \$45.00 dólares que pagó el consumidor en concepto de un servicio que no se prestó por parte de la proveedora, según consta en copia de recibo de folio 4.
2. **No es procedente** la devolución del monto de \$140.00 dólares que aparentemente era el costo de los medicamentos, ya que no fue incorporada prueba al presente expediente, que acreditara fehacientemente el contenido del paquete y el precio de los medicamentos.
3. **No es procedente** la devolución del monto de \$4,985.00 dólares que aparentemente era el costo de los gastos médicos en que se incurrió por la no entrega del paquete en el tiempo estipulado, ya que no hay documentación suficiente para poder vincular la afectación a la salud de un tercero que generó dicho gasto médico, como consecuencia del incumplimiento en la prestación del servicio por parte de la proveedora.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora CAEX LOGISTIC, S.A. de C.V., realice la devolución de lo pagado al señor [redacted]*, por la cantidad de \$45.00 dólares, por el servicio de transporte de paquetería que no fue prestado en las condiciones ofertadas.

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, 83 letra b), 112 inciso segundo, 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 *CAEX LOGISTIC, S.A. de C.V.*, con la cantidad de **CINCO MIL TRESCIENTOS VEINTIDÓS DÓLARES CON NOVENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,322.98)**, equivalentes a *diecisiete meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria—D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017—* en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los

servicios en los términos contratados conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

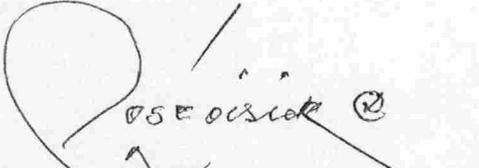
- b) *Ordénese* a la proveedora *CAEX LOGISTIC, S.A. de C.V.*, realizar la devolución de lo pagado al señor _____, por la cantidad de **CUARENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$45.00)**, según lo expuesto en el romano X de la presente resolución.

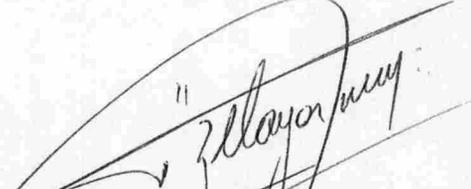
La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

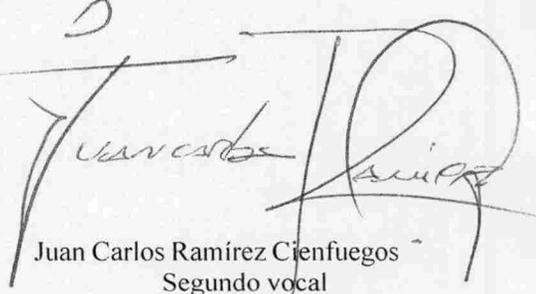
- c) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal certificación de la presente resolución al consumidor señor _____ para los efectos legales que estime convenientes.

- 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.*

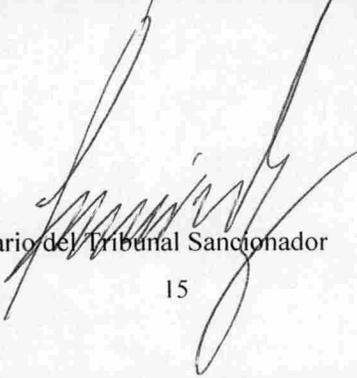

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

MSC/MP


Secretario del Tribunal Sancionador