


“Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras “a”, “f” y, 24 de la LAIP

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 17/12/2021 Hora: 12:10 p. m. Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 1-0500-19-17-1033</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedor denunciado:		Carlos Ponce (Puertas, Pantries & Closets)	
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —CSC—, en fecha 14/12/17, identificado bajo la referencia 1-0500-19-17-1033, constando de 20 folios.</p> <p>El consumidor manifiesta que contrato al denunciado para realizar un trabajo de muebles de madera en su casa de habitación, el día 28/05/2017, pero lo cual se le entregó un anticipo de \$800.00 dólares, un mes después el proveedor declinó de realizar el trabajo, pero a la fecha de interposición de su denuncia, no le han devuelto el dinero entregado. Se ha contactado con él en reiteradas ocasiones, incumpliendo varias veces las fechas pactadas para regresar el dinero.</p> <p>En fecha —16/08/2017—, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó al proveedor denunciado, mediante correo electrónico, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (folios 4-6). Además, consta agregado a folio 7, el Acta de Ratificación de Denuncia, interpuesta por el consumidor por medios técnicos, en donde ratifica su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria.</p> <p>El día 17/11/2017, se le notificó al señor Carlos Ponce, la audiencia de conciliación programada para el día 21/11/2017 —folio 10—, a la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la parte proveedora —folio 14—.</p> <p>Por tal motivo el día 21/11/2017, se le notificó al señor Carlos Ponce, la segunda audiencia de conciliación programada para el día 24/11/2017 —folio 17—, a la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que también fue suspendida debido a la incomparecencia de la parte proveedora —folio 18—.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC— luego de haberse realizado las dos audiencias conciliatorias sin contar con la presencia de la parte proveedora, se presume como cierto lo manifestado por el consumidor en su denuncia, al no lograr solucionar el conflicto sometido ante esa instancia por incomparecencia del proveedor, y se remitió el expediente desde aquella dependencia, recibándose en este Tribunal en fecha 14/12/2017.</p>			

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicita que: *“el proveedor le devuelva los \$800 cobrados de manera indebida de conformidad al artículo 4 literal b y literal e”* y de acuerdo a los artículos 143 inciso final 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

Al proveedor denunciado se le atribuye la posible comisión de la infracción grave regulada en el artículo en el artículo 43 letra d) de la Ley de Protección al Consumidor –LPC-, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *“Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebrare, o no devolver depósitos de dinero, títulos valores u otros documentos de obligación entregados como garantía una vez cumplido el contrato”*.

La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 4 letra b). Según lo dispuesto en dicho precepto legal *“Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados”*, es una clara infracción a los derechos básicos de los consumidores, es por esta razón que el incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra d) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *“Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebrare (...)”*.

### V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Según consta en el acta de fs. 26 y 27, en fecha 26/03/2021 se notificó en legal forma al proveedor la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio mediante el cual se le confirió la oportunidad de ejercer su derecho de defensa dentro del plazo de 10 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación del referido auto; el acto de comunicación se efectuó en la dirección de correo electrónico señalada en dicha acta.

Mediante el referido acto de comunicación, se garantizó el ejercicio de los derechos de audiencia y de defensa del proveedor denunciado, confiriéndole la oportunidad procedimental de intervención en el presente procedimiento sancionatorio, desde la resolución de inicio.

Posteriormente, en resolución de fs. 29 y 30 se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, dentro del cual los sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios, así como ofrecer y/o solicitar las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–. La resolución de apertura a pruebas fue notificada al proveedor en fecha 19/5/2021 (fs. 33-34).

Pese a lo anterior, el proveedor denunciado no compareció en el procedimiento sancionatorio, aun cuando se le proporcionó la oportunidad para hacerlo desde la notificación del auto de inicio, así como tampoco compareció en la etapa del procedimiento para aportar o proponer prueba de ningún tipo.

Consecuentemente, habiendo concluido el plazo para la intervención del proveedor en este procedimiento sancionatorio sin que se haya manifestado a ejercer su derecho de defensa, pese a la oportunidad que se le ha brindado, este Tribunal debe proceder a pronunciar la resolución final del mismo, sin la participación del denunciado valorando la prueba que consta ya agregada al presente expediente administrativo.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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 comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra d) de la LPC, por *Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebrare, o no devolver depósitos de dinero, títulos valores u otros documentos de obligación entregados como garantía una vez cumplido el contrato;*(2).

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

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 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 Código Procesal Civil y Mercantil —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador según el artículo 167 de la LPC—, 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 aportada por el consumidor, de la cual será valorada por este Tribunal únicamente la pertinente, que consiste en:

a) Fotocopia de recibo en donde se detalla el logo de “Puertas Pantries & Closets”, además un valor de \$800.00 dólares, pagados en concepto de anticipo de trabajo de muebles de madera en su casa de habitación (fs. 3) detallando así el servicio ofrecido y la cantidad de dinero que el proveedor recibió en concepto de anticipo.

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

Con los hechos acreditados mediante la documentación citada anteriormente, se establece —de conformidad con lo dispuesto en los art. 1416 y 1417 del Código Civil— que todo contrato legalmente celebrado, es obligatorio para los contratantes, adicionalmente que 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, en tanto que al momento en que este interpuso su denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, en razón que el proveedor no cumplió con la elaboración e instalación de unos muebles, pagando el consumidor un anticipo por dicho acto y no realizando el proveedor la devolución de lo cancelado en concepto de depósito o anticipo. Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por el proveedor denunciado, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara la efectiva prestación de los servicios contratados objeto de la controversia planteada por el denunciante, manteniéndose la presunción legal del artículo 112 inciso 2° de la LPC.

En razón de la prueba valorada, la presunción legal y las disposiciones legales aplicables, lo manifestado por el consumidor respecto de la conducta por parte del denunciado de no realizar la devolución de los \$800.00 dólares en concepto de depósito o anticipo por la fabricación y colocación de unos muebles en su casa de habitación, según términos ofrecidos por el proveedor, es por ello que constituye la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra d) de la LPC, siendo procedente *sancionar* al proveedor Carlos Ponce, por la comisión del referido ilícito.

El artículo 40 de la LPC establece que las infracciones a lo dispuesto en dicha ley y demás disposiciones aplicables en materia de consumo, imputables a los proveedores que en la venta de un bien o la prestación de un servicio, actúen con dolo o culpa y causen un menoscabo al consumidor, serán sancionadas administrativamente.

En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada y de las condiciones contractuales antes citadas, se comprobó la realización de la conducta reprochable jurídicamente, objeto de reclamo (fs.1), asimismo no existe prueba incorporada al presente expediente que permita desvirtuar la prueba indiciaria contra el proveedor denunciado, mediante el cual conste que el denunciado devolvió al consumidor la cantidad que este último erogó por la elaboración de unos muebles; es decir, que no se comprobó que el proveedor realizó la fabricación y colocación de los muebles para su hogar y por otro lado no consta la devolución del dinero pagado en concepto de depósito o anticipo la cual asciende a \$800.00 dólares.

Consecuentemente, de la relación existente entre la documentación incorporada al expediente, precisamente de la fotocopia de recibo emitido por el proveedor, en donde se detalla el pago de \$800.00 dólares por parte del consumidor, en concepto de anticipo por la fabricación y colocación de muebles para su hogar, se puede determinar que se realizó el pago de un anticipo por una contratación que no se perfeccionó, pues el proveedor no cumplió con su obligación pactada inicialmente.

Al respecto, debe considerarse que el proveedor al ofrecer los servicios de fabricación y colocación de muebles para el hogar, debe atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, particularmente en cuanto a la prestación de los servicios por los que los consumidores han pagado conforme a la contratación. Sin embargo, en el presente caso se concluye que el denunciado no actuó con la diligencia debida de un comerciante en negocio propio al no fabricar y colocar los muebles ofrecidos al consumidor y en no realizar la devolución de lo pagado en concepto de depósito o anticipo del bien por el que fue contratado, por lo que se considera que el proveedor actuó con *negligencia*, sin perjuicio del derecho del denunciante a reclamar indemnización, establecido en el artículo 13 inciso 3° de la LPC. En consecuencia, se ha comprobado la comisión de la infracción atribuida al proveedor denunciado, contemplada en el artículo 43 letra d) de la LPC, al *Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos,*

*reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebrare (...)*”.

En atención a lo anterior, y al análisis expuesto, se ha determinado la comisión de la infracción grave que se le imputaba al proveedor ya citada anteriormente, no realizar la devolución de cancelado en concepto de depósito o anticipo por fabricación y colocación de muebles para el hogar. Se concluye entonces que al configurarse la comisión de la infracción prevista en el artículo 43 letra d) en relación con los artículos 4 letra b) de la LPC que describe como un derecho básico de los consumidores el de *ser protegido por cobros por bienes no entregados o servicios no prestados*, resulta procedente para este Tribunal, *sancionar* al proveedor denunciado, en relación a los hechos atribuidos por denuncia interpuesta por el señor

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

Como se expuso en los acápites precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

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 –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, 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 que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar al proveedor Carlos Ponce, 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 y de apertura aprueba

del procedimiento sancionatorio de mérito (folios 21, 22, 29 y 30). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar al proveedor de conformidad a los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar al proveedor como un *comerciante informal*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida

**b. Grado de intencionalidad del infractor.**

Este elemento se considera en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionable aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación *negligente* por parte del proveedor, pues al ser un proveedor dedicado a la elaboración y colocación de muebles para el hogar, es conocedor que todas las relaciones comerciales con sus clientes y sus proveedores se documentan a través de contratos, los cuales debe ejecutar de buena fe y que por tanto, es evidente el carácter de obligatoriedad de lo pactado entre los contratantes, por cuanto se ha logrado establecer por medio de documentación la relación contractual entre proveedor y consumidor y no teniendo ninguna prueba en contrario se denota que el proveedor no cumplió con la prestación del servicio conforme a lo contratado.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte del proveedor Carlos Ponce (Puertas, Pantries & Closets), por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que posee como proveedor de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con la prestación del servicio pactado con el consumidor.

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

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción del proveedor, es directa e individual, pues se acreditó que el señor Carlos Ponce, no cumplió con la obligación que la LPC establece como proveedor, respecto de realizar la fabricación y colocación de muebles para el hogar y específicamente al no realizar al consumidor, la devolución del dinero pagado en concepto de depósito o anticipo por dicho servicio.

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

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa al incumplimiento de la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre, o no devolver depósitos de dinero, títulos valores u otros documentos (...) según lo regulado en —artículo 43 letra d) de la LPC— dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos del consumidor, puesto que, en principio, al no cumplir con lo pactado éste se vio afectado en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto de anticipo o depósito por la fabricación y colocación de muebles para el hogar. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en el ofrecimiento de la fabricación y colocación de los muebles para el hogar por parte del proveedor.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad al documento en donde se detalla lo pagado por el consumidor en concepto de depósito o anticipo por la fabricación y colocación de muebles para el hogar (folio 3), la afectación patrimonial al consumidor constituye la cantidad de \$800.00 dólares que pagó en concepto de depósito o anticipo y el cual constituye el objeto de reclamo.

***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 el infractor Carlos Ponce (Puertas, Pantries & Closets) —quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra d) de la LPC—, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores, ya que por su experticia en la prestación de servicios de por medio de fabricación y colocación de muebles para el hogar, se debe considerar todos los factores externos que durante la ejecución de los mismos podrían llegar a afectar la óptima prestación de sus servicios, debiendo adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

**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 considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer al proveedor Carlos Ponce (Puertas, Pantries & Closets), pues se ha determinado que no realizó lo ofrecido al consumidor y la negativa a devolver al consumidor lo pagado en concepto



depósito o anticipo por la fabricación y colocación de muebles para el hogar, lo cual asciende a \$800.00 dólares.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción grave, sancionable con multa de hasta 200 salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios, conforme al artículo 43 letra d) y 46 de la LPC; que el proveedor es una persona natural que pese a habersele requerido no presentó la información tributaria y financiera, que el proveedor posee capacidad económica que para efectos de este procedimiento, es —por presunción— la de un *comerciante informal*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por el proveedor, no se ha acreditado el dolo sino la *negligencia*; al no realizar la devolución del dinero cancelado por el consumidor en concepto de depósito o anticipo; y que el daño o efecto causado en el consumidor con dicha conducta fue de \$800.00 dólares, es decir, comprobándose un daño o afectación concreta en un particular, resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a dichos parámetros.

Por otra parte, en el presente procedimiento el infractor Carlos Ponce (Puertas, Pantries & Closets), ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), pues no presentó la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

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

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador ha decidido imponer al proveedor Carlos Ponce (Puertas, Pantries & Closets), una multa de tres meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, equivalentes a la cantidad de NOVECIENTOS DOCE DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$912.51) en concepto de multa, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, por *Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se*

*celebrare (...).*

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el 1.5% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción — 200 salarios mínimos urbanos en el sector comercio y servicios—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

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

El consumidor solicitó en su denuncia la devolución del dinero que pagó al proveedor, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

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

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

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

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, 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, ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC

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

C. Conforme al artículo 4 letra b) de la LPC la titularidad del derecho a “*Ser protegido de cobros por bienes no entregados o 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, la cual consiste en: *la devolución de lo cancelado lo cual asciende a \$800.00 dólares, en concepto de anticipo para la elaboración de muebles para el hogar.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar al proveedor Carlos Ponce, la devolución del dinero cancelado en concepto de anticipo por la elaboración de muebles, objeto de reclamo, por haber incumplido lo pactado.*

#### XI. DECISIÓN

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

- a) *Sanciónese* al proveedor Carlos Ponce (Puertas, Pantries & Closets), con la cantidad de **NOVECIENTOS DOCE DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$912.51)**, equivalentes a *tres meses de salario mínimo mensual 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 d) de la LPC, por *Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre (...)*, respecto de los hechos denunciados por el señor
- b) *Ordénese* al proveedor Carlos Ponce (Puertas, Pantries & Closets), **devolver** al señor , lo pagado en concepto de depósito, conforme al documento agregado a folios 3, siendo esta la cantidad de \$800.00 dólares.

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 ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

c) *Notifíquese.*

**INFORMACIÓN SOBRE RECURSO**

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
--	---

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

José Leoisick Castro  
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segunda vocal

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

MSC/MP

Secretaría del Tribunal Sancionador