

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con diez minutos del día once de diciembre de dos mil dieciocho.

Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que queden pendientes pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, se hacen las consideraciones siguientes:

I. El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría, –en adelante CSC–, según el artículo 143 de la LPC, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor [redacted], contra [redacted] S.A. de C.V., por la supuesta comisión de las infracciones muy grave reguladas en el artículo 43 letras c) y e) de la LPC, al incumplir la garantía extendida al consumidor, y por no entregar los bienes en los términos contratados.

El denunciante manifestó que el día 05/12/2012, adquirió una motocicleta marca [redacted] color negro, pero que en menos de dos meses presentó fallas en el funcionamiento, por lo que intentó hacer efectiva la garantía en las oficinas de la proveedora, informándosele que debía pagar aproximadamente \$150.00 por reparación, con lo que no está de acuerdo, ya que la motocicleta tenía problemas de fabricación, lo que no puede imputársele, pues ha recibido el mantenimiento en tiempo y forma.

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 145 y 146 de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada, quien pretendió ejercer su derecho de defensa por medio del escrito presentado por su apoderada, sin que dicha profesional acreditara la personería con la que actuaba, no obstante haber sido prevenida y legalmente notificada para que subsanara dicha deficiencia.

II. A. En el caso de autos, se advierte que el procedimiento se inició por supuestas infracciones establecidas en el artículo 43 letras c) y e) de la LPC, por el incumplimiento en la garantía de funcionamiento en la forma y plazo convenidos, y por no entregar los bienes en los términos contratados.

No obstante lo anterior, los hechos expuestos en la denuncia y la conducta atribuida a la proveedora denunciada radica únicamente en el incumplimiento de la garantía por el mal funcionamiento del bien, por lo que se considera necesario examinar la calificación preliminar de los hechos denunciados como infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, la cual consiste en no entregar los bienes en los términos contratados. Dicho examen ha de ser realizado en aplicación del principio procesal según el cual el juez conoce el derecho aplicable, en virtud del que se realiza un proceso cognoscitivo e interpretativo que supone la aplicación de la norma jurídica al hecho controvertido.

Al realizar el análisis de tipicidad de los hechos es preciso tener en cuenta la especificidad de la conducta sancionable previamente delimitada por la ley, en virtud de lo cual este Tribunal no puede

conocer de una conducta infractora de carácter general cuando los hechos denunciados se adecuan con mayor especificidad a otro tipo sancionador.

Por lo anterior, al analizar los hechos denunciados y la conducta atribuida al infractor se concluye que estos se subsumen en el tipo sancionador más específico establecido en el artículo 43 letra c) de la LPC, relativo al incumplimiento de la garantía. En consecuencia, este Tribunal solamente conocerá de la posible comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC.

B. En términos generales y como marco doctrinal, debe entenderse que la garantía es un contrato por medio del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. De acuerdo con el artículo 33 de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados por el consumidor—, la garantía que se ofrece respecto a los bienes concreta el compromiso que asume el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el cuerpo del contrato o en anexo, como cuando se detalla al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 inciso 1° de la LPC disponía que: *Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán. Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio.* Además, establecía en su inciso 2° —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— que: *Las garantías extendidas y aceptadas de conformidad con el inciso anterior serán obligatorias para proveedores y consumidores.*

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— señalaba que ésta comprenderá *las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien dos o más veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: al cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; la reducción del precio o la devolución de lo pagado.*

De las disposiciones citadas se destaca que con la venta de un producto garantizado, el proveedor asume responsabilidad por el buen funcionamiento del bien en lo relativo a todas las condiciones y características del mismo correspondientes a los términos contratados, se obliga a repararlo o realizar las acciones que sean necesarias, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Al respecto, se ha sostenido en reiterada jurisprudencia que un consumidor razonable espera que, en caso se presente algún desperfecto en el producto, el proveedor cumpla con repararlo gratuita e inmediatamente en aplicación de la garantía existente; cambie el producto o le devuelva el dinero pagado.

A dicho criterio se añade que la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea, no solo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado proceda inmediatamente a su reparación, cambio, reducción del precio o reintegro de lo pagado, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado. En cambio, el proveedor actuaría contrario a lo ofrecido cuando al presentarse un desperfecto en el bien, incluido en los alcances de la garantía y dentro del plazo de la misma, ilegítimamente se niegue a hacerla efectiva.

Precisamente, el artículo 43 letra c) de la LPC tipifica como infracción grave el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

III. Ahora bien, 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 este- 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 debe haber sido obtenida de forma lícita, 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.

Aclarado lo anterior, de conformidad a la prueba que consta en el expediente, se determinará si el proveedor denunciado cometió la conducta constitutiva de infracción.

III. En el presente expediente constan en fotocopias confrontadas: (a) dos facturas No. y a nombre de consumidor, la primera por un monto de \$260.00 en concepto de cancelación de prima, y la segunda, por \$53.05 en concepto de cuota 1/36, ambas emitidas por S.A. de C.V., en fechas 5/12/2012 y 16/01/2013, respectivamente (folios 3 y 4); (b) fotocopia confrontada de certificado de garantía No. a nombre del denunciante, de la motocicleta modelo 9, color negro, para el plazo de seis meses o 12,000 KM., otorgada por S.A. de C.V. (folios 5 y 6); y (c) fotocopia confrontada de constancia de compra y acta de entrega de la motocicleta marca color negra, de la que se advierte que fue S.A. de C.V. el que vendió y realizó la entrega material de la moto al consumidor (folios 7 y 8).

Con la documentación en comento, se tiene por comprobado: a) la relación de consumo existente entre _____, S.A. de C.V. y el denunciante, respecto de las obligaciones que tiene dicha sociedad de cumplimiento de la garantía de funcionamiento otorgada al consumidor por la motocicleta objeto de la denuncia, no así respecto de _____ S.A. de C.V. —la sociedad denunciada—, con la que se logra acreditar que únicamente recibía y aplicaba las cuotas del crédito de la referida motocicleta.

De acuerdo con los hechos probados y la documentación en comento, no es posible constatar la relación de consumo respecto al incumplimiento de garantía de funcionamiento denunciado por el señor _____ y _____, S.A. de C.V., pues existe prueba de que fue otra la sociedad la que otorgó dicha garantía.

Dentro de los requisitos subjetivos que debe reunir la pretensión, la Sala de lo Constitucional mediante sentencia de fecha 14/12/2004, en el amparo 564-2003, destacó la legitimación procesal, la cual alude a una especial condición o vinculación de uno o varios sujetos con un objeto litigioso determinado, que les habilita para comparecer individualmente o junto con otros, en un proceso concreto con el fin de obtener una sentencia de fondo.

En cada proceso debe legitimarse activa y pasivamente las personas que intervienen en esa relación jurídica procesal, el procedimiento administrativo sancionador no es la excepción, pues quien ha sufrido alguna supuesta violación a sus derechos como consumidor, es quien debe denunciar la supuesta violación, y su pretensión debe formularse contra quien realizó el acto que aparentemente lesiona sus derechos.

Respecto a la legitimación, desde el enfoque pasivo, esto es desde el vínculo existente entre el sujeto o sujetos pasivos de la pretensión y el objeto de la misma, debe señalarse que para el eficaz desarrollo del procedimiento sancionatorio es una condición necesaria que exista un vínculo real y efectivo entre el denunciante y la denunciada al momento de plantear la denuncia.

Sin embargo, si se advierte la falta de un vínculo real y efectivo entre aquella y la denunciada, este Tribunal no puede entrar a conocer si existe o no violación a un derecho cuando no existe prueba de que el supuesto infractor haya intervenido en la conducta reclamada por el agraviado, haciendo imposible conocer el fondo del asunto planteado. Consecuentemente, dicha ausencia de legitimación motivaría la terminación anormal del procedimiento por la improponibilidad de la denuncia (artículo 94 del Reglamento de la LPC), porque no concurren los elementos necesarios para imputar a la denunciada la presunta comisión de la infracción (artículo 144 inciso 1º LPC).

En razón de lo anterior, este Tribunal se encuentra imposibilitado de emitir un pronunciamiento de fondo sobre la controversia planteada, debido a que la administración pública debe someterse al principio de legalidad y no puede pronunciarse sobre el fondo de un reclamo o denuncia contra una persona natural o jurídica que no tiene la calidad de legítimo contradictor dentro del procedimiento.

IV. Por las razones antes expuestas, y sobre base de los artículos 101 inciso segundo de la Constitución de la República, artículo 83 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor, artículo 94 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 216, 217 y 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal RESUELVE:

Declarar improponible la denuncia presentada por el señor
S.A. de C.V. por la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la Ley de
Protección al Consumidor.

Notifíquese.

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

B

