

77-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con tres minutos del día ocho de agosto de dos mil dieciséis.

El presente procedimiento administrativo sancionador, se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor

contra _____, por la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-.

I. El consumidor adujo en su denuncia que el día trece de noviembre de dos mil diez, llevó a reparación al taller de la proveedora un camión

para lo cual el mecánico le pidió varios repuestos con el fin de hacer la reparación, haciendo la compra de los mismos los días dieciséis y dieciocho de noviembre de dos mil diez.

Agregó que a los seis días de entregado el camión, éste empezó a dar problemas hasta el punto de no encender y quedarse varado en carretera. Finalmente, manifestó que notificó dicha situación al empleado de la proveedora para que llegara a revisar y recoger algunas piezas del vehículo; sin embargo, al revisarlo nuevamente en el taller le encontraron fallas en el motor, de las cuales la proveedora no se responsabilizó.

Por su parte, _____, por medio de su apoderado, el licenciado _____, intervino en el procedimiento sancionatorio, y presentó el escrito de folios 42, en el que señaló que no eran ciertos los hechos denunciados por el señor _____,

pues cuando éste se presentó al taller de la proveedora, en fecha siete de marzo de dos mil once, por el reclamo de la orden de trabajo 101488 de fecha trece de noviembre de dos mil diez, les manifestó que el trabajo estaba malo, pero se pudo constatar en el taller que los pistones estaban rayados en la parte superior hacia la falda, falla que ocurre cuando la inyección de un motor está en mal estado.

La proveedora agregó que cuando se le prestaron los servicios al consumidor, se le informó del problema que presentaba el vehículo en el sistema de inyección, pero que se negó a repararlo, por lo que se le informó que el problema del vehículo efectivamente se debió a

problemas de inyección en el motor y no a las reparaciones hechas por la proveedora, lo cual no aceptó y se retiró molesto del taller.

Manifestó, que en fecha once de marzo de dos mil once, se presentó nuevamente el señor [redacted] a las instalaciones de la empresa de la proveedora a exigir la devolución del dinero pagado, explicándole un empleado de la proveedora que podían revertir el cincuenta por ciento de lo pagado, aun cuando las fallas sean ajenas a las reparaciones, propuesta que rechazó el consumidor, pues no quería que la proveedora realizara otra reparación al vehículo.

Por otro lado, acota que los mecánicos reportaron que el motor del vehículo objeto de la denuncia, después de la rectificación de la piezas del motor, presentaba el eje de levas quebrado, lo que ocasionó que dejaran de accionar las válvulas, presentando el cilindro válvulas cerradas y otras abiertas y la inyección que entraba en el cilindro no podía ser quemada y ocasionó el deterioro los pistones de inyección. Además, el motor mostraba contaminación de diésel con aceite. Agrega, que dichos problemas presentados por el automotor no eran su responsabilidad.

Acotó, que las supuestas fallas alegadas por el consumidor carecían de fundamento técnico, manifestando que el *block* se había “encamisado” mal y estaba roto; no obstante, la proveedora realizó un procedimiento normal en la reconstrucción del motor, pues de lo contrario el aceite y el agua se hubieran mezclado, ya que las paredes de los cilindros del block son enfriadas con agua y en el interior de los cilindros hay aceite que lleva al cárter, lo que no sucedió.

Durante el término probatorio, se recibió prueba testimonial propuesta por el apoderado de la proveedora, la cual consta en actas de folios 57 al 60.

Finalmente, se advierte que la documentación que presentó el licenciado [redacted] –folios 44 al 46- no acreditaba la personería con la que pretendía actuar; no obstante, en la resolución de folios 52 se tuvo por parte a la sociedad denunciada por medio del referido profesional en la calidad en que compareció.

En ese sentido, conforme al artículo 236 del Código Procesal Civil y Mercantil, el cual establece que tratándose de actuaciones subsanables, se podrá convalidar el acto viciado, expresa o tácitamente, y siendo que en el presente procedimiento existen actuaciones posteriores por parte del licenciado [redacted], se tiene por convalidada la personería con la que actúa.

II. Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que quede pendiente pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

1. Respecto a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes o no prestar los servicios en los términos contratados.

La Ley de Protección del Consumidor prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 24. Según lo dispuesto en dicho precepto legal, cuando se tratare de la prestación de servicios, los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido, lo cual deberá establecerse en forma clara de manera tal 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.

El incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida 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”; lo cual, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

Sobre la base de la citada disposición legal, el Tribunal Sancionador deberá analizar – en el caso en particular– la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, evidenciar las condiciones en que se ofreció el servicio, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, establecer la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados con el consumidor.

2. El artículo 146 de la LPC, establece que en los procesos 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.

De conformidad con el inciso final del artículo 146 antes relacionado, las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicamente avanzados.

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

De esta forma, este Tribunal valorará la prueba que consta en el presente procedimiento, para constatar si efectivamente se configuró la infracción administrativa atribuida a la proveedora denunciada.

3. Consta en el procedimiento, las fotocopias confrontadas de dos facturas No 00547 y 00546, por las cantidades de quinientos doce dólares con cincuenta y cinco centavos (\$512.55) y quinientos sesenta y cuatro dólares con treinta y ocho centavos (\$564.38), respectivamente, ambas con fecha trece de noviembre de dos mil diez, mediante las cuales se demuestra la relación contractual existente entre el señor . . . y . . .

–folios 5 y 6–.

Además, se agregó al expediente –folios 3, 4 y 7–, fotocopias de facturas por compras de repuestos en diferentes establecimientos en fechas dieciséis y dieciocho de noviembre de dos mil diez, todas a nombre del consumidor, las que únicamente acreditan que se realizaron compras de repuestos en fechas posteriores a la contratación de los servicios de la proveedora denunciada.

Asimismo, se incorporó al expediente –folios 15– la opinión de un mecánico automotriz a la cual no se le puede dar valor probatorio por no haber acreditado tal calidad en el procedimiento.

Por otro lado, el señor . . . mecánico, en calidad de testigo propuesto por la sociedad denunciada, en síntesis, expuso que fue en su taller que se armó el motor del vehículo objeto de la denuncia; que envió el “block”, cigüeñal y las bielas para su rectificación en la empresa de la proveedora; que recomendó . . . para que rectificaran las piezas del motor debido a que utilizan medidas en milímetros; que cuando le entregaron el motor al testigo le realizó una limpieza, luego al momento de repararlo se percató que los inyectores estaban arruinados; que se entregó el camión al consumidor funcionando y se le sugirió la reparación de los inyectores.

En la misma audiencia, se mostró a los miembros del Tribunal impresión fotográfica de folios 47, señalando el testigo que si hay demasiado combustible en el pistón se genera en la parte de arriba calor excesivo y se sobredimensiona la cabeza del pistón topando con las paredes del cilindro y se pega; que cuando la falla se debe a falta de agua, se arrastra el pistón en la parte del costado derecho que el pistón sale y entra de la “camisa”, por lo que la falla presentada por el vehículo del consumidor después de la reparación se debió al sistema de inyección del motor.

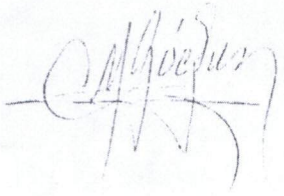
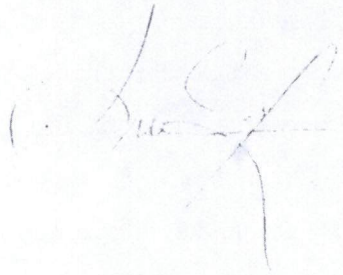
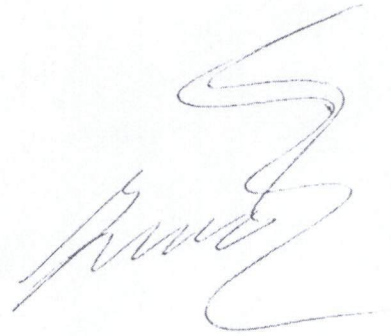
Aunado a lo anterior, declaró el jefe del taller propiedad de la proveedora, señor _____, quien en esencia, manifestó: que el consumidor llevó un motor _____ para que se encamisaran los cilindros y se le probara la presión de la culata; que en la empresa de la proveedora reconstruyen las piezas del motor, pero en el armado del motor el mecánico puede dañar la pieza; que la proveedora le recomienda a los mecánicos que arman el motor, luego de la rectificación de las piezas, que las laven y las midan, y que si las medidas no son las correctas, pueden llamarles para su corrección; que siempre recomiendan revisar accesorios para el buen funcionamiento del motor, como la bomba de aceite, la bomba de agua y el sistema de inyección.

De conformidad a lo antes relacionado, este Tribunal no ha encontrado vinculación en la falla del camión con las copias de facturas presentadas por el consumidor, pues la proveedora ha acreditado con la prueba testimonial antes relacionada –la cual no fue refutada por el consumidor-, que los servicios contratados fueron los de rectificación del “block”, cigüeñal y las bielas de un motor _____ y que el consumidor contrató a otra persona –un mecánico- para que armara el motor y le entregara reparado el camión, no pudiéndose determinar alguna responsabilidad por parte de _____ en su actuación, por lo que, es procedente absolver a la proveedora denunciada del supuesto tipificado en el artículo 43 letra e), en relación al artículo 24 de la LPC.

III. 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, 146, 147 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

a) *Absolver* a _____, por la infracción al artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor.

b) Notifíquese.

A handwritten signature in cursive script, appearing to be 'Miguel'.A handwritten signature in cursive script, appearing to be 'Luis'.A handwritten signature in cursive script, appearing to be 'Pablo'.

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

A handwritten signature in cursive script, appearing to be 'Eduardo'.

B