

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con un minuto del día veintiuno de agosto de dos mil diecisiete.

El presente procedimiento administrativo sancionador, se inició sobre la base de la certificación emitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_ contra \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, que puede abreviarse \_\_\_\_\_, por supuesta comisión de la infracción contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

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 LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

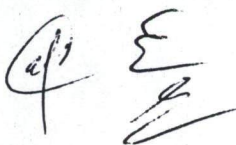
**I.** En la denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_ manifestó haber comprado de contado una motocicleta a la proveedora, y tres meses después de la compra, la proveedora le solicitó que llevara la motocicleta porque le entregarían las placas, pero le retuvieron la motocicleta, sin que a la fecha de interposición de la denuncia se la hubieran devuelto. En razón de lo anterior, solicitó que le hagan la entrega inmediata de la motocicleta y, de no cumplir lo anterior, se le devuelva el total del dinero pagado por la misma. El consumidor incorporó a su denuncia documentación que consta de folios 3 a 12.

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada, la cual no intervino en el presente procedimiento no obstante haber sido notificada en legal forma.

**II.** La LPC prevé una serie de infracciones, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave "*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*"; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

**III.** Este Tribunal valorará la prueba de conformidad al sistema de la sana crítica, para posteriormente determinar si se ha configurado la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, relativa a no entregar los bienes en los términos contratados.

**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 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 científicos idóneos.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil -en adelante CPCM-, 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, 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. Es menester señalar que el presente caso fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, debido a que el proveedor no compareció a las dos audiencias programadas en el Centro de Solución de Controversias, por lo que conforme a dicha disposición *“se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor”*.

En el artículo 414 del CPCM, de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador (artículo 167 de la LPC), se establece que existen presunciones legales que admiten prueba en contrario (conocidas como presunciones *iuris tantum*), por 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”*.

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 el 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.

Aclarado lo anterior, de conformidad a la prueba que consta en el expediente, se determinará si la proveedora denunciada cometió las conductas constitutivas de infracción, tomando en cuenta la documentación que se encuentra agregada al expediente.

IV. En el presente caso, debe señalarse que el consumidor anexó a su denuncia la fotocopia de la factura de compra de una motocicleta, en la cual se detalla la marca, modelo, año, número de motor y número de chasis así como el precio cancelado, emitida a su nombre (folio 3). Asimismo, agregó la fotocopia de un documento sin firmas, de compraventa de la misma motocicleta sin número de placas, únicamente con número de póliza (folios 8 y 9), y en el mismo aparecen relacionados como comparecientes el consumidor y un apoderado de la sociedad

Además, consta en el presente procedimiento sancionatorio, copia de documento denominado *Comprobante de entrega de placas de motocicleta* de fecha cuatro de enero de dos mil doce y de *tarjeta de circulación* (folio 43 y 44), las cuales coinciden con los datos de la motocicleta proporcionados por el consumidor y cuyo propietario es el señor

Este Tribunal verificó que en el Registro Público de Vehículos Automotores del Viceministerio de Transporte, se cuenta con registro de la matrícula número vinculado a la motocicleta que le fue vendida al consumidor.

Con la prueba antes relacionada se establece que efectivamente el denunciante adquirió de la proveedora denunciada una motocicleta en fecha veinticuatro de noviembre de dos mil diez (folio 3); y que las placas respectivas no fueron entregadas en la fecha de compra, sino que se cuenta con prueba indiciaria de que ello se realizó por una persona distinta a la proveedora denunciada aproximadamente catorce meses después de la fecha de compra. Además, se cuenta con indicios de que el permiso de circulación respectivo fue emitido a nombre del denunciante el veintiuno de junio de dos mil once, según el documento de folio 44.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 999, 1013, 1016 y 1020 del Código de Comercio, en relación con los artículos 1309, 1417, 1419, 1627 y 1629 de Código Civil, la factura agregada a folio 3 prueba la obligación del vendedor de entregar inmediatamente al consumidor la motocicleta ahí descrita así como los documentos necesarios para el uso y goce de la misma; y salvo que hubieren pactado algo distinto, la motocicleta debía ser entregada al consumidor en el establecimiento de la proveedora.

Además, por tratarse de una compraventa de vehículo automotor, el contrato es de naturaleza real, sujeto a la observancia de ciertas formalidades especiales entre ellas al otorgamiento de una escritura pública o documento legalizado donde constara la transferencia de dominio objeto de la compraventa (artículo 17 de la Ley de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial), con el fin de que dicho título de dominio pudiera ser inscrito en el Registro Público de Vehículos Automotores; pues, de conformidad con lo establecido en los artículos 4, 14, 18 y 26 del Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial, *toda clase de vehículo automotor para poder circular permanentemente en las vías públicas, deberá ser previamente matriculado*; y es obligación de los propietarios obtener la

Handwritten signatures and initials in black ink, including a large stylized signature on the left and several smaller initials or marks on the right.

autorización respectiva y acreditarla con las placas y tarjeta de circulación correspondientes que extiende la autoridad competente.

En ese sentido, en el caso de la compraventa de vehículos automotores, como el relacionado al objeto de reclamo, para asegurar el adecuado uso y goce del bien –cuando el pago del precio ha sido efectivo en el momento de la contratación–, el proveedor debe entregar en ese mismo momento al consumidor las placas respectivas y la tarjeta de circulación vigente (o en su caso los documentos que le permitan obtener efectivamente la autorización de circulación necesaria si así es convenido), para que se entienda que ha cumplido con sus obligaciones contractuales en debida forma; porque conforme a lo dispuesto en el artículo 1417 del Código Civil *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 pertenecen a ella.*

En el presente caso, el consumidor denuncia que la proveedora no le había entregado las placas de la motocicleta, y cuando la llevó para que se las entregaran le retuvo la motocicleta, sin ninguna justificación desde el veinte de febrero de dos mil once hasta la fecha de la denuncia (al menos siete meses), lo que no fue desvirtuado por la proveedora, manteniéndose así la presunción del artículo 112 inciso 2º de la LPC, con respecto a esos hechos, ya que los documentos antes relacionados, no comprueban la entrega material de la motocicleta, placas y tarjeta de circulación respectivas al momento de la compra, y únicamente hay indicios de la entrega posterior de placas realizada por una persona distinta a la proveedora denunciada.

En razón de la prueba valorada, la presunción legal y las disposiciones legales aplicables al contrato de compraventa de vehículos automotores, la conducta de no entregar la motocicleta en el momento de la compraventa junto con sus placas y tarjeta de circulación vigente, así como de retener la misma motocicleta ya pagada por el consumidor por un período aproximado de siete meses (al menos hasta la fecha de interposición de la denuncia), sin ninguna justificación comprobada en el presente procedimiento por parte de la sociedad denunciada, constituye la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Respecto del grado de intencionalidad con el que ha actuado la proveedora denunciada, es necesario tener presente que para la imposición de una sanción por infracción de un precepto administrativo, es indispensable que el sujeto haya 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.

Desde este análisis, se concluye que la sociedad actuó con *negligencia* en la entrega de los documentos necesarios para asegurar el goce del bien vendido bajo las regulaciones legales establecidas (placas y tarjeta de circulación de la motocicleta

vendida al consumidor); pues la sociedad al dedicarse a la venta de ese tipo de bienes, debe contar con la posibilidad legal de poder hacer la tradición y transferencia de dominio a los respectivos compradores al momento de la compraventa en las condiciones exigidas y que dicha tradición sea efectiva frente a terceros.

Sin embargo, en el presente caso no se ha podido establecer que la sociedad  
., haya contado con dicha posibilidad legal al momento en que el consumidor compró la motocicleta objeto del presente reclamo, por el contrario se presume como cierto que le solicitaron al señor que llevara la motocicleta tres meses después de su compra para que le entregaran las placas, siendo entonces cuando le retuvieron la motocicleta por un período aproximado de siete meses, al menos hasta la fecha de interposición de la denuncia, lo cual no tiene justificación comprobada en el presente procedimiento y tampoco coincide con las condiciones legales de un contrato de esa naturaleza. En consecuencia, se ha comprobado la infracción atribuida a la proveedora denunciada, contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, al no haber entregado al consumidor la motocicleta y sus documentos legales como era debido, conforme a la naturaleza del contrato y a lo regulado legalmente.

V. Establecido lo anterior, al configurarse la infracción considerada como grave, es procedente la imposición de una sanción de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 46 de la LPC, conforme al cual *las infracciones graves se sancionarán con multa de hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.*

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.

Ahora bien, a efecto de determinar el monto de la multa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, podrá tomarse en cuenta los siguientes criterios: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros, según el caso.

En ese orden, debe considerarse que la proveedora denunciada se dedica a la venta de motocicletas, repuestos y accesorios de las mismas; y que por la actividad que realiza debe atender a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, de forma concreta, de entregar la motocicleta objeto del reclamo en los términos contratados.

En el presente caso, al comprobarse que el proveedor no entregó oportunamente la motocicleta que el consumidor pagó en su totalidad ni los documentos legales requeridos, esto le ocasionó un menoscabo económico, pues erogó una cantidad de dinero a cambio de un bien cuyo goce no podía

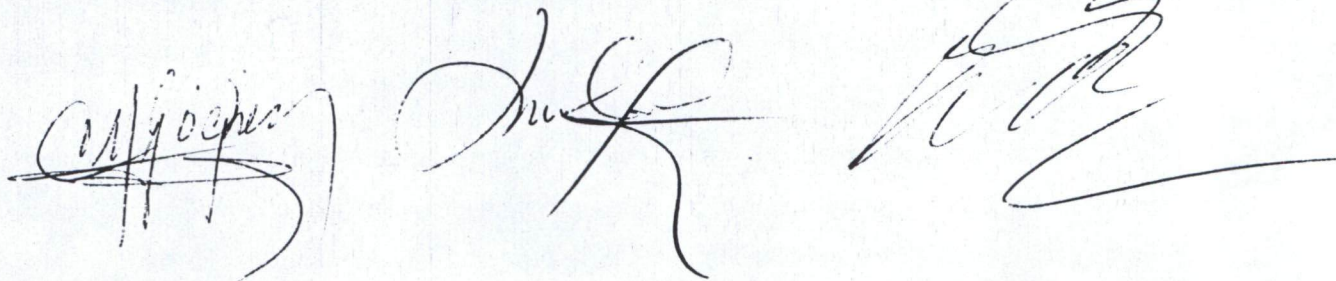
hacer efectivo de inmediato conforme a las reglas aplicables y además se lo retuvieron sin ninguna justificación durante un período de al menos siete meses. En ese orden, se ha comprobado que la proveedora actuó con *negligencia* al no responder la petición del consumidor que se le entregara la motocicleta que ya había cancelado en su totalidad, lo que evidencia por sí mismo un desequilibrio en sus derechos.

**VI.** Por todo lo expuesto y sobre la base de los artículos 11, 14, 86 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor y artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal Sancionador **RESUELVE:**

a) Sancionar a \_\_\_\_\_, con la cantidad de SEISCIENTOS CINCUENTA Y SIETE DÓLARES CON NOVENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$657.90) equivalentes a tres salarios mínimos mensuales urbanos en la industria (Decreto Ejecutivo No. 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. No. 85, Tomo 381 del mismo día) en concepto de multa por la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), por no entregar los bienes en los términos contratados.

Dicha multa deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, **se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

*Notifíquese.*



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

