

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con un minuto del día seis de septiembre 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 143 de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_ contra el señor \_\_\_\_\_ 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. El consumidor manifestó que contrató los servicios del proveedor para la reparación, calibración, montaje y desmontaje de una bomba de diesel para su vehículo; pero al día siguiente de haberle entregado su automóvil, le presentó fallas, las cuales hizo del conocimiento del proveedor en dos ocasiones más, hasta que otro mecánico determinó que la bomba del tiempo estaba en una posición diferente a la correcta y eso había causado el problema en el motor del vehículo.

II. 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 del proveedor denunciado.

Por su parte, el señor \_\_\_\_\_, alegó que le entregó su vehículo al consumidor en perfecto estado y no le manifestó ningún problema con el trabajo realizado. Además, considera que no tiene ninguna responsabilidad por el mal funcionamiento del automotor y que el consumidor no ha dicho la verdad en su denuncia.

Manifestó también, en su escrito, que el consumidor le había dado instrucción al mecánico que se instalara la pieza del motor en una posición diferente a la debida, sin razón aparente; pero, que el mecánico obedeció. Sin embargo, el vehículo no arrancó sino hasta después de poner la bomba en la posición correcta y no como había dicho el consumidor, y que esto no pudo haber afectado el normal funcionamiento del motor del vehículo (folio 20 y 21).

III. 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 que en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

IV. 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 contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, relativa a no prestar los servicios en los términos contratados.

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.

Tanto la parte denunciante como la parte denunciada presentaron prueba, la cual será valorada en su integridad por este Tribunal.

Con la copia de factura (folio 3) presentada por el consumidor, a nombre de \_\_\_\_\_, por parte de \_\_\_\_\_, con fecha veintiuno de diciembre de dos mil once, en la que se consigna: *Reparar y calibrar bomba de inyección, desmontaje y montaje de bomba de motor*, y el reconocimiento expreso que hace el denunciado (folio 13) en cuanto a ser el propietario del referido establecimiento, se acredita que existió una contratación entre el denunciante y el proveedor, para que éste último brindara los servicios de reparación y calibración de una bomba de inyección de un Microbús blanco, lo cual incluía desmontar la bomba de motor, montar bomba de motor y probar. Además, se comprueba que el consumidor canceló la cantidad de \$200.00 al proveedor, según se establece en la referida factura.

El proveedor ofreció como prueba testimonial la declaración del señor \_\_\_\_\_, quien fue el mecánico encargado de realizar el servicio contratado por el señor \_\_\_\_\_. Por medio de la prueba testimonial se acreditó: (i) que se realizó la reparación de la bomba de inyección



del vehículo del consumidor; (ii) que la reparación la hizo un mecánico empleado de un taller que realiza trabajos de tipo mecánico para el \_\_\_\_\_, porque este último sólo repara bombas; (iii) que el referido mecánico contratado por la proveedora desmontó la bomba y la entregó al proveedor denunciado; y luego de que la repararon, volvió a instalar la bomba de inyección en el centro, donde debía estar colocada según su conocimiento, (iv) que a solicitud del consumidor el mecánico contratado por la proveedora cambió de posición la bomba, pero el vehículo no arrancó sino hasta que puso la bomba en la posición correcta; y (v) que el mecánico le dijo al consumidor que tendrían el automóvil en observación pero él dijo que no, que se encontraba satisfecho.

En conclusión, con la prueba documental y testimonial incorporada por las partes, se ha establecido que se brindó el servicio contratado, con excepción de la prueba de motor sobre lo cual no hay elementos suficientes para determinar de forma fehaciente que ello fue realizado, sin embargo consta que el consumidor se negó a dejar el vehículo en observación. Además, no se ha aportado prueba alguna que permita determinar que el vehículo del consumidor haya sufrido daños en el motor como lo manifiesta en su denuncia, y tampoco que en caso de haberse dañado, sea a causa de la reparación para la que se contrató los servicios del proveedor denunciado.

En razón de los hechos probados, no es posible determinar que el proveedor denunciado haya incurrido en la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados.

V. Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 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:**

*Absolver* al señor \_\_\_\_\_, respecto de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados por el consumidor.

*Notifíquese.*

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

Q

