

854-12

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las trece horas con treinta minutos del día doce 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 [redacted] contra el señor [redacted], 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 quede pendiente pruebas que practicar y de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

I. El consumidor expuso en su denuncia que contrató los servicios del proveedor para la reparación de su vehículo. Después de un diagnóstico que le dieron en el taller del proveedor, se realizó la reparación de la bomba de inyección del vehículo por la que el consumidor pagó la cantidad de \$230.00 en concepto de 50% del costo de la reparación de dicha pieza. Sin embargo, manifiesta que pasado un tiempo el vehículo continuaba sin arrancar y le dijeron que era necesario utilizar otro equipo para determinar la falla por un costo de \$80.00, pero que ese trabajo no tendría garantía, a lo que el consumidor ya no aceptó y optó por llevarse el vehículo en grúa y en un estado peor al inicial.

En razón de lo anterior, solicitó en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor que se hiciera la devolución de los \$230.00 que pagó en concepto de un trabajo que no se realizó, porque el vehículo nunca arrancó y el proveedor nunca quiso mostrarle las facturas y la cotización del referido trabajo.

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, quien negó los hechos argumentando que la bomba de inyección fue reparada en el laboratorio de [redacted] con autorización del cliente, el cual era consciente del costo que asumía por dicha reparación; sin embargo, el vehículo presentaba falla eléctrica, por lo que se le pidió al consumidor que llevara a revisión los inyectores, lo cual les manifestó haber hecho,

pero el vehículo seguía presentando la falla y debido al comportamiento irrespetuoso del consumidor le devolvieron el vehículo en el estado en que se encontraba.

**III.** La Ley de Protección al 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 —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 documental, la cual será valorada en su integridad por este Tribunal.

El consumidor presentó copia de la orden de trabajo (folio 4) de fecha veintiséis de marzo de dos mil doce, con la que se acredita que el vehículo del consumidor modelo Freelander ingresó en esa fecha al taller propiedad del proveedor denunciado, con la finalidad de “*Revisar falla de motor (no arranca)*”, según se consigna en el documento.

También, presentó un recibo (folio 5) en el que consta que el treinta y uno de marzo de dos mil doce, pagó la cantidad de \$230.00 en concepto de *50% de anticipo por reparación de bomba*, con lo que se comprueba que el consumidor entregó esa cantidad de dinero al proveedor para hacer la reparación de la pieza del automóvil del consumidor.

Por su parte, el proveedor incorporó copia del comprobante de crédito fiscal (folio 22, que coincide con la fotocopia confrontada que aparece a folio 12) emitido por el laboratorio donde manifiesta que llevó a reparar la bomba de inyección del vehículo del consumidor, con la que se comprueba que, en fecha dos de abril de dos mil doce, Laboratorio cobró al proveedor denunciado un total de \$300.58, por kit de empaque, calibración de bomba Land Rover T20 C/T, y rectificación de Hausing.

De la citada documentación, éste Tribunal tiene por acreditada la relación contractual entre el consumidor y el proveedor. Asimismo, se tienen indicios de que se realizó la reparación de la bomba de inyección del vehículo del consumidor; y que la reparación se hizo en un laboratorio externo al taller del proveedor tal y como se le había dicho al consumidor.

La pretensión concreta del consumidor en la denuncia fue *la devolución de \$230.00 por un trabajo que no realizó, porque el vehículo no arrancó y ni siquiera le mostró las facturas y cotización del referido trabajo*. Sin embargo, en el presente procedimiento no se ha proporcionado prueba que permita determinar el diagnóstico del vehículo, ni las condiciones en las que fue devuelto al consumidor, únicamente se ha establecido con la prueba documental aportada, y las afirmaciones coincidentes del consumidor y proveedor, que se realizó la reparación de la bomba de inyección del vehículo del consumidor en el laboratorio al que el proveedor ofreció llevar la pieza, trabajo que según consta en factura tuvo un costo superior a los \$230.00 que el consumidor pagó y de los que solicitaba su devolución.

En ese sentido, luego de valorar la prueba antes relacionada, este Tribunal ha comprobado que el proveedor denunciado si prestó el servicio de reparación de la bomba de inyección y no existe prueba que permita determinar que el proveedor haya incumplido con

revisar la falla de motor por la que el vehículo ingresó al taller. Consecuentemente, no se ha comprobado la conducta constitutiva de infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por lo que es procedente absolver al proveedor denunciado.

V. Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 24, 43 letra e), 146, 147 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, consistente en 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/e