

329-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las diez horas con un minuto del tres de noviembre de dos mil diecisiete.

El presente procedimiento administrativo sancionatorio 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 Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, como consecuencia de la denuncia interpuesta por
contra _____ por la supuesta comisión de la infracción grave contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC por no prestar los servicios en los términos contratados.

Habiendo concluido el trámite del procedimiento y sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, es procedente realizar las siguientes consideraciones:

I. El consumidor expuso que el 7 de octubre de 2011 solicitó a la proveedora que le diera mantenimiento a los frenos del vehículo, esto comprendía rectificado de discos, tambores, cambio de pastillas de freno y de zapatas, limpieza y carga de aire acondicionado; lo anterior por la cantidad de _____, y que la proveedora se comprometió a entregar el trabajo ese mismo día por la tarde.

Continuó expresando que el carro fue entregado en la fecha acordada, sin embargo al día siguiente escuchó que los frenos hacían un ruido extraño, como si no se hubieran rectificado los discos ni se hubieran cambiado las pastillas; como si no se le hubiera dado mantenimiento.

Finalmente, expresó que interpuso el reclamo a la proveedora cuatro veces, sin embargo, esta solo le decía que regresara, pero cada vez que llegaba no lo atendía y al final le cerraron el portón.

Por su parte, la proveedora adujo que el disco de frenos del consumidor estaba muy dañado y que se informó a este último de tal situación, dado que no era posible realizar la rectificación, sin embargo, el consumidor insistía en que se reparara y así se hizo, encontrando una forma de hacer que no se quebrara el disco. Al día siguiente, llegó el consumidor a reclamar y se le dijo que se calmara, que se le había realizado el trabajo y que esperara un momento para ser atendido y verificar el problema del carro, pero el señor no quiso esperar y se retiró del lugar y no volvió más.

Asimismo, continuó expresando que el consumidor regresó el 21 de octubre de 2011 a manifestar que había ido a otro taller y que le habían dicho que no se cambió nada, se le explicó que sí se había realizado el trabajo porque cuando se entregó el vehículo, este marchaba perfectamente. Finalmente, por el hecho que había llevado el vehículo a otro lugar y que ya no podían proporcionarle la garantía y que el tiempo transcurrido para la garantía ya no operaba, dado que en la factura se detalla que después de diez días no se admiten reclamos.

II.1. Recalificación de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por no prestar los servicios en los términos contratados.

Consta en la resolución de folio 20, que el procedimiento se inició por la supuesta infracción al 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 establecida en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

De conformidad con el artículo 79 de la LPC este Tribunal tiene la potestad de sancionar las infracciones a que se refiere la referida normativa. Además, según el artículo 83 letra a) tiene la atribución de *instruir los procedimientos sancionatorios* en materia de protección al consumidor; en consecuencia, es el Tribunal a quien compete definir la tipología de la infracción en la cual se describe la conducta que se atribuye a la proveedora denunciada.

En razón de lo anterior, existe la obligación que deviene de mandato legal que antes de emitir un pronunciamiento de fondo sobre la infracción atribuida de forma provisional, debe verificarse si los hechos denunciados se adecúan al tipo contenido en la referida infracción, es decir, que las actuaciones que se le imputan estén correctamente calificadas para realizar un adecuado análisis de tipicidad.

En ese sentido, debido a la obligación de emitir un fallo congruente en el que exista una coherente relación entre los hechos atribuidos a la proveedora y la resolución definitiva que ha de proveerse, resulta imperioso revisar si los **hechos** denunciados encajan en la infracción calificada de forma preliminar al inicio del procedimiento o si la misma puede ajustarse a otra conducta más específica que igualmente se describe como infracción dentro de la LPC, ejercicio que debe realizarse sin pretender alterar los hechos esenciales que han constituido el objeto del procedimiento.

Así, la supuesta infracción calificada provisionalmente al inicio del procedimiento la encontramos en el artículo 43 letra e) LPC por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.

Sin embargo, del análisis minucioso de los **hechos narrados** por el señor en su denuncia se deduce que su reclamo está referido a **problemas posteriores a la prestación del**

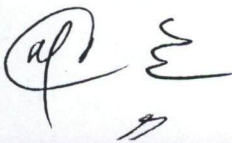
servicio, que la pretensión del mismo radica en exigir a la señora Hurtado de Portillo la devolución de lo pagado.

Tal como consta en el procedimiento, el tipo sancionador bajo el cual se calificó preliminarmente la conducta antijurídica atribuida a la denunciada, esto es por el posible cometimiento de la **infracción grave** establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados por la consumidora conforme a la obligación que establece el artículo 24 de esa misma ley, **no se adecúa** a los hechos controvertidos y a la pretensión del denunciante; en consecuencia, al tener este Tribunal la competencia dada por ley de instruir los procedimientos sancionatorios en materia de consumo y la atribución específica de la imposición de cualquiera de las sanciones señaladas en la LPC a los proveedores por la comisión de infracciones reguladas en dicho cuerpo normativo, está obligado a realizar un adecuado análisis de tipicidad para determinar de forma correcta la infracción que se imputa, siendo necesario en el presente caso realizar una **readecuación de la infracción atribuida** a la señora .

Sobre la base de ello, del análisis de la **conducta reclamada** a la proveedora, esto es, por no cumplir con la devolución del dinero al denunciante se advierte que los **hechos atribuidos a la proveedora denunciada concuerdan con la conducta infractora descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC, la cual tipifica como infracción grave: el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.**

En consecuencia, es posible emitir un pronunciamiento de fondo en relación a una infracción distinta de la que fue objeto la calificación provisional, ya que existe homogeneidad entre las mismas y, **la sanción que le corresponde tiene la misma gradualidad**; porque tanto la infracción regulada en el artículo 43 letra e) como la establecida en la letra c) del mismo artículo de la LPC constituyen una infracción grave, sancionadas conforme a lo establecido en el artículo 46 del mismo cuerpo legal, el cual literalmente dice: *Las infracciones graves se sancionarán con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.* Por lo tanto, **la recalificación de la infracción no genera perjuicio alguno a la proveedora denunciada.**

En ese orden, es necesario y oportuno **recalificar** la infracción atribuida de forma provisional a la denunciada relativa a no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados, respecto de la denuncia presentada por el señor _____ en la infracción descrita en el art. 43 letra c) de la LPC; es decir, la conducta omisiva de no cumplir con las garantías de uso o funcionamiento ofrecidas a los consumidores, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.



2. La infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC por supuesto incumplimiento de garantía.

Respecto de la obligación regulada en el artículo 33 de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados por el consumidor— 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 la LPC, 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, establece 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 por — señala que esta 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 prestación de un servicio 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.

III. Por otro lado, 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 en los procedimientos ventilados ante este Tribunal 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 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 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, tomando en cuenta la documentación que se encuentra agregada al expediente.

IV. Con la copia de la factura —folio 3— se acreditó la relación de consumo entre el señor _____ y la señora _____ y, de forma concreta, la adquisición del servicio ofrecido por la proveedora.

Asimismo, en conjunto con el testimonio del señor _____ —folios 31 y 32— queda en evidencia, mediante indicios, que el plazo de la garantía es de 10 días, dado que intencionalmente en la factura mencionada es la letra más grande y resaltada en la misma; asimismo, es lo manifestado por el señor _____ en su declaración y, además, el

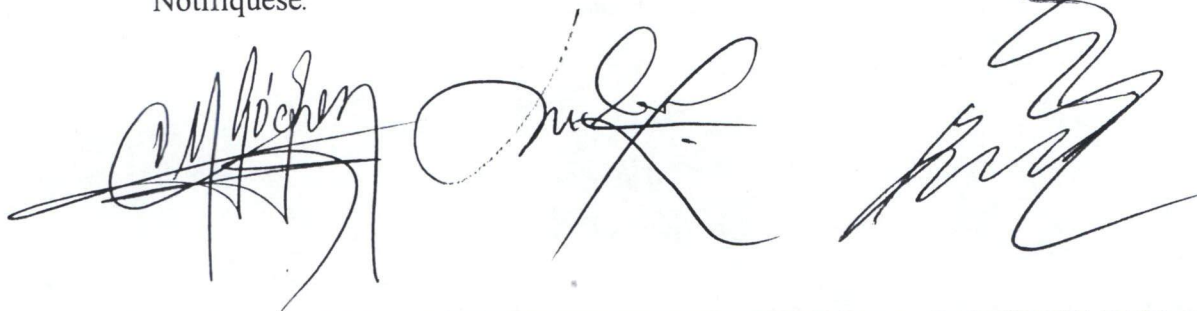
consumidor no desvirtuó de ninguna forma tal hecho alegado por la proveedora. Por lo anterior, se comprueba que para el 21 de octubre de 2011, fecha en que el consumidor interpuso el reclamo, la garantía ofrecida por la proveedora ya había vencido.

En atención a lo anterior, ha quedado demostrado que la señora no incumplió con la garantía de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente. Es por todo lo anterior que corresponde absolverla respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC.

V. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 33, 43 letra c), 46, 48,53, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

Absolver a respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por no cumplir las garantías de uso o funcionamiento en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

Notifíquese.



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

R/L

