



TRIBUNAL
SANCIONADOR

Fecha: 01/10/2018
Hora: 15:03
Lugar: Antiguo Cuscatlán, La
Libertad

Referencia: 1812-13

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:

Proveedor denunciado: *S.A. de C.V.*

II. HECHOS DENUNCIADOS

Manifestó el consumidor que el día 19/04/2013 compró a la proveedora una motocicleta modelo , con número de motor , por la cantidad de \$2,887.81, con una garantía de un año o doce mil kilómetros de uso. Agregó que el día 9/07/2013 llevó la motocicleta a la sucursal de San Miguel para el tercer mantenimiento y le indicaron que tenía un problema; sin embargo, le dijeron que regresara al día siguiente para dejarla. Posteriormente, le informaron que el problema se encontraba en el pistón y que se la entregarían el día 9/08/2013; no obstante, el día de la entrega le dijeron que aún no había sido reparada, por lo que interpuso el reclamo correspondiente, pero no le resolvieron nada.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El denunciante solicitó que la proveedora le realizara el cambio de motocicleta por una igual o de diferente marca, o que se le reintegrara el dinero pagado por la misma, pues consideraba que era de mala calidad.

IV. INFRACCIONES ATRIBUIDAS

La infracción contemplada en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor — LPC —, por no entregar los bienes en los términos contratados.

Asimismo, la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por incumplir la garantía de funcionamiento, en la forma y plazo convenidos.

V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

La proveedora sostuvo que al denunciante no se le ha vendido ninguna motocicleta en las agencias ni salas de ventas de *S.A. de C.V.*, que la motocicleta a la que se refiere el denunciante según sus registros fue vendida a la señora tal como consta en actas de entrega, facturas, orden de negociación y garantía, razón por la que solicitó se declarara improponible la denuncia.

No obstante, alega que hizo efectiva la garantía de buen funcionamiento a la motocicleta, resolviendo el problema en su totalidad, no existiendo otro reclamo de parte de la titular, es decir la señora

VI. ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES ATRIBUIDAS

A. En el caso de autos, se advierte que el procedimiento se inició por supuestas infracciones establecidas en el artículo 43 letras c) y e) de la LPC, por el incumplimiento en la garantía de funcionamiento en la forma y plazo convenidos, y por no entregar los bienes en los términos contratados.

No obstante lo anterior, los hechos expuestos en la denuncia y la conducta atribuida a la proveedora denunciada radica únicamente en el incumplimiento de la garantía por el mal funcionamiento del bien, por lo que se considera necesario examinar la calificación preliminar de los hechos denunciados como infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, la cual consiste en no entregar los bienes en los términos contratados. Dicho examen ha de ser realizado en aplicación del principio

procesal según el cual el juez conoce el derecho aplicable, en virtud del que se realiza un proceso cognoscitivo e interpretativo que supone la aplicación de la norma jurídica al hecho controvertido.

Al realizar el análisis de tipicidad de los hechos es preciso tener en cuenta la especificidad de la conducta sancionable previamente delimitada por la ley, en virtud de lo cual este Tribunal no puede conocer de una conducta infractora de carácter general cuando los hechos denunciados se adecuan con mayor especificidad a otro tipo sancionador.

Por lo anterior, al analizar los hechos denunciados y la conducta atribuida al infractor se concluye que estos se subsumen en el tipo sancionador más específico establecido en el artículo 43 letra c) de la LPC, relativo al incumplimiento de la garantía. En consecuencia, este Tribunal solamente conocerá de la posible comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC.

B. Respecto de la infracción objeto de examen, 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 adquiere el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado; compromiso que puede establecerse en el contrato, en anexo o al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 inciso 4º de la referida Ley dispone que: *"En cualquier compraventa de bienes muebles nuevos no perecederos, el proveedor está obligado a garantizar al consumidor la calidad, cantidad, funcionamiento y seguridad de los mismos, acorde con el fin para el cual son fabricados."* Además, establece en su inciso 3º que: *"Las garantías ofrecidas por el fabricante o productor de los bienes y servicios, son obligatorias para sus distribuidores"*.

Respecto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1º de la LPC señala que ésta 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 o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y, la reducción del precio o la devolución de lo pagado."*

Lo anterior implica que con **la venta de un producto garantizado**, el proveedor asume responsabilidad por su buen funcionamiento y asegura que cumplirá con las condiciones y características con que fue ofrecido, se obliga a repararlo o realizar las acciones que sean necesarias, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Al respecto, este Tribunal ha sostenido en reiterada jurisprudencia que un consumidor razonable espera que, en caso se presente algún desperfecto en el producto, que 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 sólo 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.

Aunado a lo anterior, este Tribunal considera necesario reiterar lo sostenido en la resolución definitiva pronunciada en el procedimiento referencia 712-14 en la que se estableció *"que el inciso primero del artículo 33 de la referida norma (LPC), establece un régimen general con predominio del carácter voluntario respecto del otorgamiento de la garantía por el proveedor en relación a todos los bienes o servicios que comercializa; no obstante, en los siguientes incisos del artículo antes*

mencionado, y en los artículos 33-A y 34 de la LPC, se señala una serie de requisitos que el proveedor está obligado a cumplir una vez ofrecida”.

En ese orden, además valoró que: “...todo elemento esencial que forme parte del bien, sin el cual, éste no preste la utilidad o funcionamiento esperado dada su naturaleza o la finalidad para la que fue fabricado, debe ser garantizado. Y es que, en el contexto de la LPC no es aceptable que si ofrece una garantía comercial, posteriormente en las condiciones de la misma se estipulen eximentes de responsabilidad en cuanto a la reparación o sustitución de algunas partes de los bienes que sean esenciales para el uso o utilidad esperada por el consumidor, o peor aún, para que desempeñen la función para la cual han sido fabricados o destinados. ”Además, en la misma resolución este Tribunal señaló que establecer “...una cláusula que exonere de forma unilateral la responsabilidad legal que tiene el proveedor de cambiar el bien o producto o de devolver el dinero pagado cuando no sea posible la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor del mismo”, va en contra de lo regulado expresamente por la LPC.

VII. INCIDENTE

Previo a realizar un análisis de fondo, este Tribunal advierte que consta agregada en el presente expediente, la fotocopia de factura número _____ emitida por la denunciada con fecha 19/04/2013, comprobante de entrega de la motocicleta y la garantía otorgada por dicho bien, todos a nombre de una persona distinta del denunciante (folios 3, 4 y 5). En consecuencia, no es posible acreditar con dicha documentación, la existencia de una relación de consumo entre el denunciante y la denunciada, por tratarse de otra persona quien adquirió el bien y no consta en el presente procedimiento ningún otro documento que vincule a las partes.

Dentro de los requisitos subjetivos que debe reunir la pretensión, la Sala de lo Constitucional mediante sentencia de fecha 14/12/2004, en el amparo 564-2003, destacó la legitimación procesal, la cual alude a una especial condición o vinculación de uno o varios sujetos con un objeto litigioso determinado, que les habilita para comparecer individualmente o junto con otros, en un proceso concreto con el fin de obtener una sentencia de fondo.

En cada proceso deben legitimarse activa y pasivamente las personas que intervienen en esa relación jurídica procesal, el procedimiento administrativo sancionador no es la excepción, pues quien ha sufrido alguna supuesta violación a sus derechos como consumidor, es quien debe denunciar la supuesta violación, y su pretensión debe formularse contra quien realizó el acto que aparentemente lesiona sus derechos.

Respecto a la legitimación, como el vínculo existente entre el sujeto activo de la pretensión y el objeto de la misma, debe señalarse que para el eficaz desarrollo del procedimiento sancionatorio es una condición necesaria que exista un vínculo real y efectivo entre el denunciante y la denunciada al momento de plantear la denuncia.

Sin embargo, si se advierte la falta de un vínculo real y efectivo entre aquella y la denunciada, este Tribunal no puede entrar a conocer si existe o no la presunta infracción alegada cuando no existe prueba de que el supuesto afectado haya intervenido en una relación jurídica con la denunciada, haciendo imposible conocer el fondo del asunto planteado. Consecuentemente, dicha ausencia de legitimación motivaría la terminación anormal del procedimiento por la improponibilidad de la denuncia (artículo 94 del Reglamento de la LPC), porque no concurren los elementos necesarios para determinar que el denunciante este legitimado en el presente procedimiento como posible agraviado frente a una conducta de la denunciada.

En razón de lo anterior, este Tribunal se encuentra imposibilitado de emitir un pronunciamiento de fondo sobre la controversia planteada, debido a que la administración pública debe someterse al

principio de legalidad y no puede pronunciarse sobre el fondo de un reclamo o denuncia interpuesto por una persona natural o jurídica que no tiene la calidad de legítimo contradictor dentro del procedimiento.

VIII. DECISIÓN

Por las razones antes expuestas, y sobre base de los artículos 101 inciso segundo de la Constitución de la República, artículo 83 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor, artículo 94 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 216, 217 y 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE**:

Sobreseer a ..., S.A. de C.V., de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, en relación a la denuncia presentada por el señor

Notifíquese.

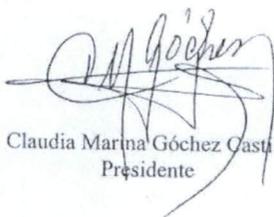
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

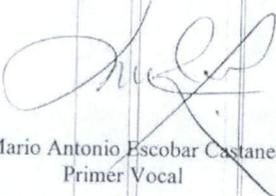
Recurso procedente: Revocatoria	Plazo para interponerlo: 3 días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución.
---------------------------------	--

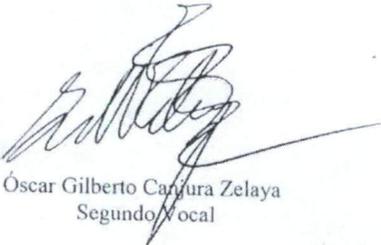
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, edificio Defensoría del Consumidor, quinto nivel, Calle Circunvalación, #20, Edificio de la Defensoría del Consumidor, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán.

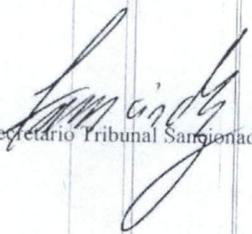
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

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


Claudia Marina Góchez Castillo
Presidente


Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer Vocal


Óscar Gilberto Caturza Zelaya
Segundo Vocal


Secretario Tribunal Sancionador

B