



TRIBUNAL  
SANCIONADOR

Fecha: 26/09/2018  
Hora: 09:01  
Lugar: Antiguo Cuscatlán, La  
Libertad

Referencia: 1867-13

## RESOLUCIÓN FINAL

### I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:

Proveedor denunciado:

### II. HECHOS DENUNCIADOS

El consumidor expuso que el día 29/05/2013 llevó su vehículo a revisión en el establecimiento comercial propiedad del denunciado, por un ruido que presentaba, pero que después de la reparación, este persistía. Manifestó que el gerente del negocio le dijo que se había realizado ajustes y cambios de baleros a la caja de velocidades pero no le entregaron factura que respaldara el precio de la reparación. Finalmente expuso que un mes después de la reparación, el vehículo presentó otros problemas (derrame de aceite y pérdida de una tapadera de la caja de velocidades).

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR

Solicitó expresamente en su denuncia la devolución del dinero que pagó por la reparación que asciende a \$650.00.

### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA

Al proveedor denunciado se le atribuye la posible comisión de la infracción leve regulada en el artículo 42 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor -D.L. N° 776 del 31/8/2005, vigente al momento en que ocurrieron los hechos, en adelante LPC-, por no detallar los bienes o servicios y el precio, tasa o tarifa de los mismos en el comprobante legal que se entrega al consumidor, conforme al artículo 27 letra c) de la LPC, que de comprobarse su comisión.

Además se le atribuye la posible comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la misma ley en comento, por no entregar el vehículo en los términos contratados, conforme al artículo 24 de la LPC.

### V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor. No obstante lo anterior, el denunciado no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió para tal fin, ya sea oponiéndose a los hechos atribuidos en la denuncia o bien incorporando la prueba pertinente que desvirtúe las infracciones atribuidas.

### VI. ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES ATRIBUIDAS

#### Infracción leve, artículo 42 letra a) de la LPC.

El artículo 27 inciso primero de la LPC dispone: "En **general, las características de los bienes y servicios** puestos a disposición de los consumidores, deberán proporcionarse con información en castellano, de forma **clara, veraz, completa** y oportuna, según corresponda, especialmente en los siguientes aspectos: (...) c) **El precio, tasa o tarifa** y en su caso, el importe de los incrementos o descuentos, los impuestos que correspondan y los costos adicionales por servicios, accesorios, financiamiento, prórroga del plazo u otras circunstancias semejantes;" (El resaltado es nuestro). Dentro de ese contexto, los proveedores deben de cumplir con las exigencias legales mínimas requeridas en aras de la tutela del derecho a la información de los consumidores, pues al no detallar los bienes o servicios y el precio, tasa o tarifa de los mismos en el comprobante legal que se entrega al consumidor, se incurre en la comisión de la infracción regulada como leve en el artículo 42 letra a) de la LPC que de comprobarse, conllevaría la sanción estipulada en el artículo 45 del mismo cuerpo normativo.

#### Infracción grave, artículo 43 letra e) de la LPC.

La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, 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 (...) 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.

#### VII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se han configurado las infracciones consignadas en los artículos 42 letra a) y 43 letra e) de la LPC.

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 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 Código Procesal Civil y Mercantil, 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, debe 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. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por parte del consumidor, de la cual será valorada por este Tribunal únicamente la pertinente, que consiste en:

- a) Fotocopia de factura número \_\_\_\_\_ emitida por el proveedor \_\_\_\_\_ (como propietario del establecimiento comercial \_\_\_\_\_), el 29/05/2013, por un monto de \$650.00 en la que se describe "Desmontaje y montaje de transmisión manual, juego de baleros (4), calzar eje de mano para baleros, servicio, suministro y mano de obra" (folio 5), con la que se ha acreditado la relación de consumo existente entre las partes en virtud del pago por un servicio mecánico automotriz.
- b) Fotocopia de una hoja de trabajo del establecimiento comercial \_\_\_\_\_ con fecha 29/05/2013 en las que se consigna marca y modelo del vehículo que ingresó al taller dicha fecha y el trabajo a realizar (folio 6), con la que se comprueba que el vehículo fue entregado al establecimiento del proveedor para su reparación, por un valor total de \$650.00 + IVA.
- c) Fotocopia de cotización emitida por \_\_\_\_\_ con fecha 31/05/2013 dirigida al consumidor en la que se detalla los repuestos a utilizar, su precio y el valor del servicio de mano de obra, suscrita por el Gerente General de dicho establecimiento (folio 4).

#### VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

De los anteriores hechos probados con la prueba documental citada, es preciso establecer entonces, si las conductas denunciadas encajan con los elementos que configuran las infracciones reguladas en la LPC:

A. Respecto de la infracción regulada en el artículo 42 letra a) de la LPC. La infracción leve se constituye cuando el proveedor no detalla los bienes o servicios contratados y el precio, tasa o tarifa de los mismos en el comprobante que le entrega al consumidor, que para el caso es la factura agregada a folio 5, en la cual se describe un "Desmontaje y montaje de transmisión manual, juego de baleros (4), calzar eje de mano para baleros, servicio suministro y mano de obra", sin embargo en dicho documento no consta el valor unitario de cada servicio o de los repuestos a utilizar, tampoco se refleja el valor de los mismos en la hoja de trabajo, cuya fotocopia se encuentra agregada a folio 6 del presente expediente, donde solo se hace una mención somera del trabajo a realizar en el vehículo, pero no detalla el precio unitario del mismo, solamente el valor de "\$650.00 + IVA" en el total, pero no se refleja ningún detalle de dicho precio a pagar. No obstante, en la cotización emitida por el establecimiento comercial a nombre del consumidor, agregada a folio 4, sí aparece un detalle unitario de los repuestos, el servicio de "torno y mano de obra" y sus respectivos precios, pero dicho documento no puede ser valorado como prueba

idónea por este Tribunal, pues consta haberse emitido en una fecha posterior a la de la factura y sobre todo por tratarse de un documento simple y no tratarse del comprobante legal que es entregado al consumidor como claramente lo establece el artículo 42 letra a) de la LPC, que para el caso específicamente sería la factura y en la misma no consta un detalle de los bienes y servicios con su respectivo precio unitario por los cuales pagó el consumidor.

En virtud de la valoración de la prueba documental antes detallada y que no fue desvirtuada por ningún medio por el proveedor denunciado, se ha acreditado la comisión de la infracción leve regulada en el artículo 42 letra a) de la LPC.

Finalmente, se advierte que aun cuando no haya existido dolo de parte del proveedor en incumplir con los mandatos contenidos en la LPC, en múltiples ocasiones se ha establecido que las infracciones administrativas son sancionables por culpa, la cual, en el presente caso queda evidenciada por la falta de esmero y diligencia por parte del proveedor en verificar que las facturas que son entregadas a los consumidores cumplan lo prescrito en la ley, y que en la misma se consigne un detalle de los bienes y sus respectivos precios sin atentar contra el derecho a la información de los consumidores. Consecuentemente, es procedente la imposición de la sanción regulada en el artículo 45 de la ley en comento.

**B.** Respecto de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC. La infracción grave se constituye cuando el proveedor no presta los servicios en los términos contratados a los consumidores, en el presente caso se ha establecido una relación de consumo con la fotocopia de la factura agregada a folio 5, pero no es posible de la documentación incorporada al presente procedimiento, comprobar el incumplimiento por parte del proveedor referente a los servicios por los que el consumidor pagó referente al “desmontaje y montaje de transmisión manual” que se consigna en la factura. Consecuentemente al no acreditarse el incumplimiento, no es posible determinar la comisión de la infracción, por lo que es procedente absolver al proveedor, referente a la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

#### IX. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Habiéndose comprobado fehacientemente que el proveedor cometió la infracción regulada en el artículo 42 letra a) de la LPC, es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 45 de la LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

Para ello, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, debe considerarse que el proveedor es propietario de un centro de servicio automotriz, se dedica a realizar diversos tipos de trabajos en vehículos en su establecimiento (alineado, balanceo, enderezado de muñones en frío, mecánica de aire acondicionado, polarizado, alarmas, lavado de automóviles, según se consigna en la factura), de manera que por la naturaleza de su giro, emite facturas para sus clientes por los trabajos que realiza, pero éstas deben circunscribirse a los parámetros establecidos en la LPC y demás normativa aplicable por tratarse de un proveedor de servicios, pero que para el caso en análisis se ha comprobado la comisión de la infracción regulada en el artículo 42 letra a) de la LPC por parte del denunciado por no detallar el precio de los bienes y servicios en la factura que entregó al consumidor; y precisamente por tratarse de un proveedor que se dedica a ofrecer servicios en automóviles, debió atender las exigencias y requisitos establecidos en las leyes, reglamentos y normativas aplicables en la materia, con la finalidad de asegurarse de realizar sus funciones en legal forma sin perjudicar a los consumidores. Además, la conducta del denunciado provoca un menoscabo directo al derecho a la información del consumidor, quien desconoce el precio de cada uno de los bienes y servicios por los que ha pagado.

#### X. DECISIÓN

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 27 letra c), 42 letra a), 43 letra e), 45, 49, 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) *Absolver* al proveedor \_\_\_\_\_ por la supuesta comisión de la infracción contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC.
- b) *Sancionar* al proveedor \_\_\_\_\_, con la cantidad de **DOSCIENTOS DIECINUEVE DÓLARES CON TREINTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$219.30)**, equivalentes a *un salario mínimo mensual urbano en la*

*industria* (según Decreto Ejecutivo N° 56 del 6 de mayo de 2011, publicado en el Diario Oficial N° 85, Tomo 391, de la misma fecha, vigente al momento de la comisión de la infracción), en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 42 letra a) de la LPC (D.L. N° 776 del 31/8/2005, vigente al momento en que ocurrieron los hechos), por no detallar el precio de los bienes y servicios en la factura entregada al consumidor.

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, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

*Notifíquese.*

#### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

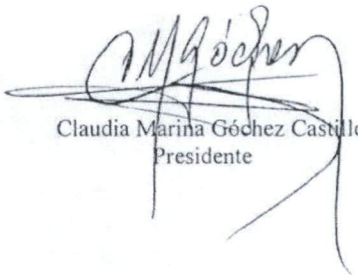
Recurso procedente: Revocatoria

Plazo para interponerlo: tres días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución

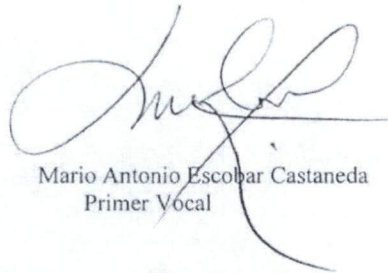
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, Edificio Defensoría del Consumidor, quinto nivel. Calle Circunvalación, No. 20, Parque Industrial Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

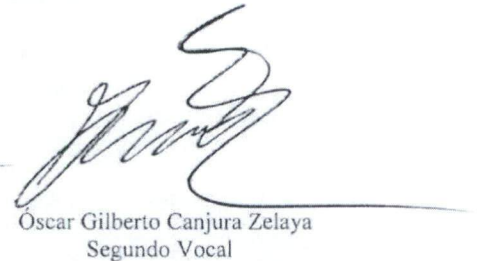
**PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.**



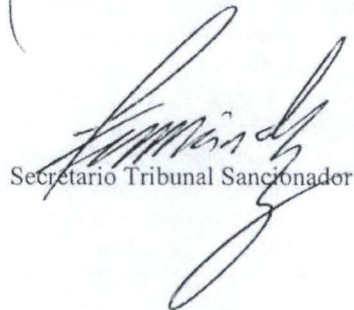
Claudia Marina Góchez Castillo  
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda  
Primer Vocal



Oscar Gilberto Canjura Zelaya  
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador

Q