


Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo las datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letra "d", "e" y 24 de la LAIP.

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 16/12/2020 Hora: 12:06 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1907-18
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:			
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 25/06/2018, el consumidor interpuso su denuncia, —folio 1— en la cual, expuso que el día 24/01/2018 compró una motocicleta con número de póliza 4-2347, la cual le fue entregada el día 15/02/2018, pero que desde que la recibió se encontraba en mal estado, ya que se le apagaba de forma automática; que fue reparada en dos ocasiones y le manifestaron que el desperfecto que tenía era de fábrica. A la fecha de la presentación de la denuncia manifestó que el vehículo seguía arruinado porque la proveedora no quiso responder.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, sin que el consumidor y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las trece horas con doce minutos del día 25/09/2019 (fs. 39 y 40).</p>			
III. PRETENSION PARTICULAR			
<p>El consumidor solicitó en su denuncia que la proveedora le cambie la motocicleta por otra nueva que funcione en perfecto estado y a la brevedad posible. Lo anterior, con fundamento en los artículos 33, 34 y 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 39 y 40—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidas legalmente.</p> <p>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 el artículo 33 de la LPC, la garantía que se ofrece respecto a los bienes conlleva el compromiso que asume la proveedora de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo.</p>			

7
*
A

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 1º de la LPC dispone 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 exigen y que las cumplirán* (el resaltado es nuestro). *Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio.* Además, establece en su inciso 2º —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, y no podrán implicar un límite o renuncia a las garantías otorgadas en la Ley o reglamentos técnicos respectivos.*

Respecto a la ejecución de las garantías, el artículo 33-A de la referida ley, consigna que: *(...) el consumidor deberá comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio, por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto.* (...); el resaltado es nuestro.

En cuanto 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 o la correcta prestación del servicio, 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.*

De las disposiciones citadas se destaca que, con la venta de un producto garantizado, la proveedora 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, la proveedora 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 se presentase 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 actuó contrario a lo ofrecido cuando al presentarse un desperfecto en el bien, incluida en los alcances de la garantía y dentro del plazo de la misma, ilógicamente se niegue a hacerla efectiva.

Precisamente, el artículo 43 letra c) de la LPC tipifica como infracción grave el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Según consta en el acta de f. 43, en fecha 17/12/2019 se notificó en legal forma a la proveedora la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio; el acto de comunicación se efectuó en la dirección del establecimiento consignada en la denuncia.

Mediante el referido acto de comunicación, se garantizó el ejercicio de los derechos de audiencia y de defensa de la proveedora denunciada, confirmando la oportunidad procedimental de intervención en el presente procedimiento sancionatorio, desde la resolución de inicio.

Posteriormente, en resolución de f. 44 se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución; dentro del cual los sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios, así como ofrecer y/o solicitar las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil -en adelante CPCM-. La resolución de apertura a pruebas fue notificada a la proveedora en fecha 21/02/2020 (fs. 47).

Pese a lo anterior, la proveedora denunciada no compareció en el procedimiento sancionatorio, aun cuando se le proporcionó la oportunidad para hacerlo desde la notificación del auto de inicio, así como tampoco compareció en la etapa del procedimiento para aportar o proponer prueba de ningún tipo.

Consecuentemente, habiendo concluido el plazo para la intervención de la proveedora en este procedimiento sancionatorio sin que se haya manifestado a ejercer su derecho de defensa, pese a la oportunidad que se le ha brindado, este Tribunal debe proceder a pronunciar la resolución final del mismo, sin la participación de la denunciada.

VI. 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 ha configurado la

Handwritten marks: a bracket on the left margin and a signature-like mark below it.

infracción grave consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por incumplimiento de garantía ofrecida al denunciante.

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 de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Fotocopia de factura No.02995 emitida por la proveedora en fecha 24/01/2018, y fotocopia de cartas de entrega, todos documentos a nombre del consumidor por la compra de una motocicleta (fs. 3, 7, 8, 9 y 10); con las que se comprueba la relación de consumo preexistente a la denuncia, entre el consumidor y la proveedora, y la entrega material del vehículo al denunciante.
- b) Fotocopia de certificado de garantía extendido por la proveedora, sobre la motocicleta adquirida por el consumidor (f. 4); con la que se establece la existencia de una garantía otorgada por la proveedora, para un período de 6 meses o 10,000 kilómetros sobre el vehículo que compró el denunciante, donde se estipulan las condiciones de dicha garantía y las causales de pérdida de la misma.
- c) Fotocopia de comprobante de primer servicio realizado por la proveedora a la motocicleta del consumidor conforme a las indicaciones del fabricante (f. 5); con la que se acredita que el consumidor cumplió con ese primer servicio requerido para mantener las condiciones de la garantía de su vehículo -mantenimiento realizado a los 493 kilómetros en fecha 05/05/2018-.
- d) Fotocopia de acta de entrega por parte de [redacted] de C.V., la motocicleta objeto del reclamo, al consumidor en fecha 08/06/2018 (fs. 10); pese a que en el presente expediente no se ha logrado establecer la vinculación entre dicha sociedad y la denunciada, hay indicios por el contenido del documento que es el taller autorizado por la proveedora para realizar las reparaciones o revisiones correspondientes a los vehículos que distribuye, pues en el mismo se

hacé constar que se realizaron reparaciones por desperfectos de fábrica a la motocicleta del consumidor y que él no pagó nada por la misma porque era cubierta por la garantía del bien.

C. Con la documentación antes citada, se ha acreditado la relación de consumo existente entre el denunciante y la proveedora, en razón de la compra de una motocicleta, la cual tenía una garantía de 6 meses o 10,000 kilómetros (f.4). Además, se ha acreditado que la proveedora por medio de la sociedad de C.V. -que indiciariamente es la autorizada para efectuar las reparaciones y revisiones a los vehículos que distribuye la denunciada-, realizó una reparación a la motocicleta en cuestión por un desperfecto de fábrica, que el consumidor no asumió ningún costo de la misma por estar cubierta dentro de la garantía, es decir que la proveedora sí respondió al reclamo realizado por el consumidor, por las fallas presentadas por el vehículo (f. 10). No obstante, de la prueba valorada por este Tribunal y que consta en el presente expediente, no se puede determinar si la motocicleta siguió fallando posterior a la reparación efectuada por la proveedora, cuya entrega se realizó el 08/06/2018, es decir, no es posible establecer, ni siquiera a título indiciario que la motocicleta haya seguido presentando desperfectos y que la proveedora no haya atendido reclamos posteriores del consumidor, dentro del período que restaba de la garantía del bien.

Consecuentemente, y con fundamento en toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, este Tribunal Sancionador concluye que no existe prueba suficiente para establecer que la motocicleta haya persistido con fallas en su funcionamiento dentro del período que restaba de la garantía después del 08/06/2018, fecha en la que se realizó una reparación y la misma sí fue cubierta por la garantía de la que gozaba el bien. Es entonces, que al no poderse acreditar que el vehículo seguía con fallas, tampoco es posible determinar si existió un incumplimiento o no de la garantía por parte de la proveedora entre el período del 09/06/2018 al 15/07/2018-fecha en la que se vencía el período temporal de 6 meses de garantía contados a partir de la fecha de entrega material de la motocicleta al consumidor en fecha 15/02/2018 (fs. 4, 6, 7 y 8)- y que las mismas hayan sido reportadas a la proveedora y que esta no haya atendido el desperfecto presentado por el bien objeto del reclamo, en caso que el mismo estuviera contemplado dentro de las condiciones de cobertura de la garantía. Por tanto, no es posible para este Tribunal, determinar, ni a título de indicio, un incumplimiento de garantía por parte de la proveedora en el presente caso, siendo procedente *absolver* a la proveedora denunciada de la comisión de la infracción atribuida, regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC por el incumplimiento de garantías de uso o funcionamiento.

VII. DECISIÓN

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, 34, 43 letra c) 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal RESUELVE:

a) Absuélvase a la proveedora .A. de C.V., por la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por el incumplimiento de garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente, en relación a la denuncia presentada por el señor , conocido por

b) Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO	
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la LPA: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª Calle Poniente y Pasaje "D", #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	

MSC/MP

José Leoisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

Secretario Tribunal Sancionador