

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 11/01/2021 Hora: 13:44 Lugar: San Salvador	Referencia: 362-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 07/12/2018, el consumidor interpuso su denuncia —folio 1— en la cual, básicamente, expuso: en síntesis, que en fecha 26/07/2018, compró una motocicleta al contado por un valor de \$1,150.00 dólares, incluye casco y trámite de placa, dicha placa fue entregada tres meses después de haberla comprado. Señaló que los mantenimientos de la motocicleta han sido oportunos y se le han realizado cuatro por los que ha pagado la totalidad de \$40.00 dólares. Manifestó que la motocicleta le ha presentado inconsistencias en el motor de arranque, también se le apaga cuando va en marcha, esto le ha ocurrido en varias oportunidades y ha tenido que pagar \$40.00 dólares para movilizarla en pick up al taller; señala que por este tipo de problema ha tenido que llevarla en cinco ocasiones —al taller— y solamente le han entregado una hoja de reparación. Manifestó que cada vez que lleva la motocicleta al taller, ésta dura en buen estado solo cuando se la entregan, pero luego se le vuelve arruinar, persistiendo el problema.</p>			
<p>En esa misma fecha —07/12/2018—, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (folios 13-14), a lo cual, en fecha 21/01/2019 —folio 15—, se deja constancia que parte consumidora pide pasar a la etapa de conciliación; por lo cual, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (folios 16).</p>			
<p>El 24/01/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 30/01/2019 —folio 18—, a la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora —folio 21—; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 11/02/2019; notificando a la proveedora en fecha 04/02/2019</p>			

—folio 23—, sin embargo, la misma nuevamente fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora, según acta de resultado de conciliación de folio 26.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 inc. 2° de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, presumió legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor en su denuncia y remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 20/02/2019.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó que le cambie la motocicleta por una nueva o que proceda con la devolución de lo pagado por la cantidad de \$1,150.00 dólares. Base legal artículo 34 y 43 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 29 y 30—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

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 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 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 extienden 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 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, 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 resalado 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, 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.

Precisamente, el artículo 43 letra e) 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

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

(i) En fecha 29/11/2019 —folios 34 al 36— se recibió por medio del señor

escrito firmado por el licenciado

en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad S.A. de C.V., mediante el cual evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerce su derecho de defensa, manifestando que en el presente caso, no son ciertas las aseveraciones verbales hechas por el consumidor, en las que manifiesta que se han realizado en varias ocasiones reparaciones a la motocicleta. Indica que en el expediente como en sus registros, consta la única reparación que se ha realizado, según orden de trabajo 17884-6862, documento que corre agregado a folio 11 del expediente, que fue sobre la pieza denominada como "manifil" (*entrada de aire de la moto/parte que une el cilindro del motor con la carburación de la motocicleta*) que en la misma orden consta que fue reparada sin cobrar ningún valor económico, que hubo cobertura total por la garantía.

Aclara, que las únicas visitas que la motocicleta realizó al taller fueron las ordinarias de mantenimiento preventivo y que en la última de esas visitas el consumidor señaló la falla mecánica de la pieza del "manifil", las cuales constan en folios 5, 6, 7 y 11 del expediente. En ese sentido, indica que se procedió a la reparación y cambio de la pieza y desde noviembre del año 2018 a la fecha, el consumidor no ha retirado su motocicleta del taller. Por lo que el consumidor no puede alegar nuevas fallas en la motocicleta, cuando ni siquiera corroboró y comprobó que su motocicleta ha sido reparada y que se encuentra en perfecto estado de funcionamiento. Así mismo expresa, que las declaraciones verbales vertidas por el consumidor, no deben ser consideradas y valoradas por este Tribunal como medio probatorio para demostrar una infracción por ser falsa, si deben considerarse las pruebas formales y documentales que corren agregadas en el expediente.

Finalmente, ofrece prueba testimonial, consistente en las declaraciones del señor y la señora , entregando la

información financiera solicitada. A la vez solicita a este Tribunal, se tenga por desestimada y declarada improcedente la denuncia interpuesta por el consumidor. Anexa documentación para su acreditación y señala dirección y medios técnicos para actos de notificación.

(ii) En fecha 24/07/2020.—folios 119— se recibió escrito firmado por el apoderado de la sociedad S.A. de C.V., mediante el cual evacúa prevención realizada por medio de la resolución de fecha 23/10/2019 (fs. 29-30) y explica que lo que pretende probar con las declaraciones testimoniales, es que la sociedad cumplió oportunamente con la garantía en las condiciones y formas que se estipulan en la misma, mediante la única reparación realizada a la motocicleta y que como empresa se ha respetado y protegido los derechos del consumidor.

En fecha 28/07/2020 —folios 120— se recibió, escrito firmado por la el apoderado de la proveedora en la que comisiona a y a para que en su nombre puedan recibir notificaciones, o cualquier documento que deba entregarse y puedan revisar expediente relacionado al presente proceso.

(iii) En fecha 28/11/2020.—folios 137— se recibió, escrito firmado por la licenciada apoderada general judicial con cláusula especial de la sociedad S.A. de C.V., mediante el cual evacua requerimiento realizado por medio de resolución de las trece horas con cuarenta y tres minutos del día once de noviembre de dos mil veinte, y presenta seis orden de trabajo de garantía de la motocicleta:

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

En fecha 19/03/2020 —folios 115 — se recibió escrito y sus anexos firmado por el señor , en su calidad denunciante, mediante el cual incorpora prueba documental—impresión de fotografías—folios 116 al 118, con la que pretende probar una de varias veces que fue a reparar la motocicleta y no funcionó, así mismo mostrar que la moto nunca estuvo en buenas condiciones.

En fecha 26/11/2020 —folios 126 al 127 — se recibió escrito y sus anexos firmado por el consumidor, mediante el cual contesta requerimiento de prueba para mejor proveer e incorpora prueba documental de folios 129 al 136, con la que pretende probar los reclamos realizados a la proveedora, incorpora factura de compra y facturas en la que prueba pagos realizados de mantenimiento en la motocicleta, así mismo anexa fotocopia de la garantía, además incorpora escrito autenticado por la persona que lo acompañó a dejar la moto.

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 consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por incumplimiento de la garantía de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

A. Al respecto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 146 de la LPC y artículo 106 inc. 3º de la LPA, 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; los cuales serán valorados conforme a las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

Asimismo, 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, 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 el consumidor consistente en:

- 1) fotocopia confrontada de factura número 1632 emitida por la proveedora S.A. de C.V. de fecha 26/07/2018, a nombre del denunciante por un monto total de \$1150.00 en concepto de pago por la compra de la MOTOCICLETA (fs. 4 y 129);
- 2) revisión de motocicleta factura 8087 sin fecha por \$5.00 (fs. 5 y 135);
- 3) primer mantenimiento día 09/08/2018 factura 7302 por \$ 8:00 (fs. 5 y 132);
- 4) segundo mantenimiento preventivo día 27/09/2018 factura 7495 por \$ 12.00 (fs. 6 y 133);
- 5) tercer mantenimiento preventivo día 21/09/2018 factura 7805 por \$ 8:00 (fs. 6 y 134);
- 6) mantenimiento día 15/11/2018 factura 8525 por \$12.00 (fs. 7 y 136);
- 7) fotocopia de garantía número 00317 (fs. 9 y 131); orden de trabajo número 17884-6862 el día 27/11/2019 (fs. 11), con las que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora.

C. De la misma manera se incorpora prueba documental ofrecida por parte de la proveedora, consistentes en fotocopias de:

- 1) orden de trabajo garantía primer mantenimiento (fs. 139);
- 2) orden de trabajo garantía, revisión de luces motocicleta (fs. 140);
- 3) orden de trabajo garantía, tercer mantenimiento (fs. 141);
- 4) orden de trabajo garantía, segundo mantenimiento (fs. 142);
- 5) orden de trabajo garantía, cuarto mantenimiento (fs. 143)
- 6) orden de trabajo garantía/UM LAYCO (fs. 144).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) la *relación contractual* existente entre el consumidor y la proveedora S.A. de C.V., por medio de la fotocopia de la *factura* de compra de motocicleta objeto de reclamo, agregada a folio 4 y 129, documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituye como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma;

2) la *existencia de una garantía* ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre los bienes objeto de reclamo, cuya duración era de 12 meses a partir del 26/07/2018, conforme a la leyenda impresa (fs. 131); y,

3) la *presentación de un reclamo* por parte del consumidor y la recepción en el taller de la motocicleta para su revisión y consecuente reparación, dentro del período de vigencia de la garantía, lo cual se acreditó por medio de orden de trabajo número 17884-6862 de fecha 27/11/2018, incorporado a folio 11, en el que se detalla lo siguiente: Se ahoga, "manifol" (entrada de aire) se reparó, no se cobrará por mano de obra.

De lo anterior, este Tribunal verifica que: a) en los únicos documento que obra en el expediente administrativo en la que se llevó a reparación la motocicleta es la factura de folio 135 y la orden de trabajo de folio 11; b) de manera inicial e indiciaria se ha presumido que la motocicleta objeto del reclamo se ha llevado varias veces a revisión, en la que se observa que la primera (fs. 135 y 140), se le hizo una revisión de las luces, en la segunda (fs. 11 y 144), se realizó la reparación del "manifol" entrada de aire en la que se hace uso de la garantía. Según

JR
A

reporte de la proveedora (fs. 144), se realizó la reparación sin costo alguno. La proveedora expresa que el consumidor no retiró la motocicleta de la empresa, quedando en perfectas condiciones, y a espera que el consumidor la retire.

Con la documentación aportada, ha quedado establecido que se realizaron cuatro visitas de mantenimiento de la motocicleta (fs. 132, 133, 134 y 136) y dos haciendo uso de la garantía (fs. 135 y 11) en la que se le dio la atención requerida, siendo reparadas sin costo alguno.

Con la documentación antes citada, se ha acreditado una relación de consumo entre las partes, en razón de la compra de la motocicleta por un total de \$1,150.00 dólares, objeto del presente reclamo y que la misma estaba garantizada por la proveedora por 12 meses, también se comprueba que la consumidora atendió las fallas que presentaba la motocicleta dentro del plazo de vigencia de la garantía. En conclusión, del análisis de la documentación incorporada por las partes al presente procedimiento se tiene por acreditado que las fallas que presentó la motocicleta objeto de esta controversia fueron atendidas por parte de la proveedora.

Por consiguiente, este Tribunal concluye que no se ha comprobado que la proveedora S.A. de C.V., haya cometido la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, por el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos; siendo procedente absolver a la proveedora denunciada, del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 33, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letra b), 112 inciso segundo, 144 y siguientes de la LPC; y 139 y 154 de la LPA, este Tribunal RESUELVE:

- a) Téngase por recibida la documentación presentada por la proveedora denunciada a través de su apoderada la licenciada _____, la cual consta a folios 137 al 152.
- b) Téngase por recibida la documentación presentada por el consumidor _____ la cual consta a folios 126 al 136.
- c) Absuélvase a la proveedora _____ S.A. de C.V. por 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 establecidos legalmente, en relación a la denuncia presentada por el señor

d) Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: 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

José Leósiick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal suplente

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

RS/MP

Secretario del Tribunal Sancionador