

 <p>Defensoría del Consumidor</p>	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 01/03/2021 Hora: 10:26 a.m. Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 1468-19</p>
<p align="center">RESOLUCIÓN FINAL</p>			
<p align="center">I. INTERVINIENTES</p>			
<p>Denunciante:</p>			
<p>Proveedora denunciada:</p>	<p align="center">.. S.A. de C.V.</p>		
<p align="center">II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</p>			
<p>Antecede a este pronunciamiento, resolución de fecha 22/01/2021 (fs. 117 y 118) en la cual se le requirió a las proveedoras denunciadas, la presentación de los detalles de las revisiones por garantía o mantenimiento realizadas a la motocicleta propiedad de la consumidora, de fechas 07/05/2018 (mantenimiento), 07/05/2018 (garantía), 21/05/2018 (garantía) y 13/08/2019, las cuales debían contener la descripción específica de los trabajos realizados en las mismas, así como las observaciones realizadas por la consumidora.</p>			
<p>Por lo anterior, se recibe escrito firmado por el licenciado Jairo Obel Cabrera Abarea, apoderado de la sociedad .. S.A. de C.V. (fs. 127), en fecha 22/02/2021, en el cual agrega informe técnico emitido por su representada en la que se hace constar las ocasiones en que la consumidora presentó la motocicleta al taller por mantenimiento y por garantía, teniéndose agregada documentación a fs. 128 a 130.</p>			
<p>Asimismo, en fecha 25/02/2021, se recibió escrito firmado por la licenciada .. S.A. de C.V. (fs. 131) en el cual solicita que el informe técnico presentado por el licenciado se tenga por admitido e incorporado al presente proceso administrativo sancionatorio; adjuntando fotocopia del escrito y documentación presentada por el referido profesional que constan de fs. 132 a 138.</p>			
<p>En fecha 06/05/2019, la consumidora interpuso su denuncia —folio 1— en la cual, básicamente, expuso: "que en fecha 04/03/2018, compró al crédito una motocicleta HONDA, por \$2,647.04, con 12 meses de garantía o 10,000 kilómetros; es el caso que la motocicleta le ha presentado problemas y ha estado en taller por bastante en 2 ocasiones, por más de un mes cada una, ya que ha presentado fuga de aceite en el motor, en 3 ocasiones le cambiaron retenedor, a la fecha se paga y bota la solución, la cadena está torcida. Informa que a la</p>			

fecha la motocicleta ha recorrido 7,534 kilómetros”.

En la misma fecha, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le notificó a las sociedades denunciadas el día 06/05/2019, mediante correo electrónico, que se les concedían 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 11), a lo cual, en fecha 11/06/2019—folio 14—, la sociedad denunciada _____, S.A. de C.V., mediante correo electrónico hace del conocimiento de la técnica legal encargada de esta etapa que necesita la documentación relacionada a todos los mantenimientos realizados a la motocicleta en los talleres autorizados; la consumidora no estando de acuerdo con la respuesta de la proveedora mencionada, ratifica su denuncia por medio técnicos a fs. 22.

El 12/07/2019, se les notifica a las proveedoras la audiencia de conciliación programada para el 18/07/2019—folio 23 y 25—, a la cual es suspendida a petición de las partes (fs. 41); se reprogramó una segunda audiencia conciliatoria con fecha 16/08/2019, la cual se suspende por segunda vez (fs. 48); se reprograma otra audiencia conciliatoria con fecha 22/08/2019, y conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que hubo desacuerdo entre las partes involucradas—folio 49—.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias—en adelante CSC—, conforme al artículo 143 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor—en adelante LPC—, remitió el expediente administrativo, recibiendo en este Tribunal en fecha 28/09/19.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó: *“que el proveedor le haga la devolución de lo pagado; ya que tiene 2 reparaciones y sigue presentando problemas. Base artículos 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 52 y 53—, se le imputa a las proveedoras denunciadas 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 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 con 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 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 extienden y que las cumplirán (el resaltado es nuestro). Sólo 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 las 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, 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 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

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 las proveedoras, quienes comparecieron conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

En fecha 20/02/2020—folios 58 a 59— se recibió por medio de conducto oficial interno; escrito firmado por la licenciada _____, quien actúa en calidad de apoderada general judicial de la sociedad, _____, S.A. de C.V.; acreditación que consta de fs. 61 a 64, y agrega documentación financiera de fs. 67 a 94; escrito mediante el cual evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerció su derecho de defensa, manifestando — en síntesis — que en el presente caso, los hechos denunciados por la consumidora no son ciertos, pues su representada no ha incumplido con la garantía del producto, que consta a fs. 6, en el numeral 13, pues esta aplica siempre y cuando realice los debidos mantenimientos en talleres autorizados por el fabricante, tal como detalla la hoja de garantía que es válida durante doce meses o 10,000 kilómetros.

Argumenta que la consumidora no realizó los mantenimientos a la motocicleta según el kilometraje tal como lo estipula el documento de la garantía; pues según registros de la

proveedora, solo contaba con un mantenimiento de fecha 07/05/2018 para la revisión de los 500 kilómetros y un reclamo de garantía por fuga de aceite en fecha 21/05/2018 con 867 kilómetros recorridos, el cual fue solventado; que después de dichos registros, no existe ninguno que indique que la consumidora se haya presentado a las siguientes revisiones según kilometraje contenido en la hoja de garantía.

Además, sostiene que la consumidora realizó el reclamo ante la Defensoría del Consumidor, en fecha en que ya había cumplido los doce meses de garantía o los 10,000 kilómetros, lo que ocurriese primero; manifestando también, que en audiencia conciliatoria, la consumidora expuso que no llevó la motocicleta a los talleres autorizados para realizar el mantenimiento porque los fluidos que se utilizan, corresponde al cliente pagarlos, cubriendo el taller solo la mano de obra; por esa razón llevaba su motocicleta a otro taller, por el aspecto económico, perdiendo automáticamente la garantía del producto.

Así también, arguye que, en audiencia conciliatoria, el representante de Honda propuso una solución a la controversia, la cual no fue aceptada por la consumidora.

Este Tribunal, procedió a la siguiente etapa procesal, donde se abre a pruebas por medio de resolución de fecha 21/12/2020, a fs. 95, la cual es notificada a las proveedoras en fecha 22/12/2020 y 23/12/2020; finalmente, en fecha 13/01/2021, se recibe escrito de parte de las proveedoras denunciadas mediante sus apoderados judiciales, donde ambas ofrecieron prueba documental que se expondrá en el siguiente apartado.

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 infracción consignada en el artículo 43 letra e) 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 Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPC—, 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 Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuestó 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 las proveedoras denunciadas, consistentes en

- a) Constancia extendida por la marca Honda y firmada por la Jefa de taller de S.A. de C.V., y el líder de garantías de la misma proveedora, donde se establecen las únicas ocasiones en que el cliente llevó la motocicleta a revisión o reparación. Con esto, los apoderados de las sociedades pretenden establecer que la consumidora no realizó la condición establecida en el numeral 4 del documento de garantía, y no en el numeral 13 como se consignó en el primer escrito de fecha 20/02/2020 (rectificación realizada por la licenciada en escrito de fecha 13/01/2021), para que ésta tuviese aplicación; es decir, un daño ocasionado por no realizar los mantenimientos en el plazo y forma especificado por Honda en la hoja de garantía. (fs. 103 y 114)
- b) Fotocopia simple de factura del producto a favor de la consumidora por la cual, pretenden establecer que al momento de la solicitud de revisión y aplicación de garantía de fecha 13/08/2019 por parte de la consumidora, la garantía había vencido; ya que, según hoja de garantía se tiene garantizado por el periodo de doce meses o 10,000 kilómetros, bajo las condiciones específicas en dicho documento, adquiriendo la señora el producto en fecha 04/03/2018, razón por la cual, la proveedora S.A. de C.V. no tenía la obligación de realizar una reparación por vencimiento de garantía, sumado a la falta de cumplimiento de las condiciones para que ésta fuera otorgada.
- c) Fotocopia de Certificado de garantía N° 34259 a nombre de la consumidora

(fs. 5 y 115).

- d) Condiciones de garantía otorgada por S.A. de C.V. (fs. 6).
- e) Carta de recomendaciones de la marca Honda (fs. 7).
- f) Documento denominado Inspección 360° (fs. 8 y 9).
- g) Orden de taller N° 3000773284 de fecha 21/05/2018 (fs. 10).
- h) Certificado de garantía de la marca Honda, por medio de la cual pretenden acreditar las condiciones y alcances de la misma (fs. 105 y 106).
- i) Informes técnicos de la motocicleta de la consumidora en la cual se detalla el historial del mantenimiento en sistema y de la garantía realizada en las ocasiones en que la denunciante se presentó al taller por desperfectos acaecidos por el artículo en fechas 07/05/2018, por revisión y garantía 21/05/2018 por garantía y una tercera ocasión en fecha 13/08/2019 por garantía (fs. 128 a 130).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INERACCIÓN

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 la consumidora y las proveedoras denunciadas por medio de la fotocopia simple de la *factura* de compra de la motocicleta, agregada a folio 4, 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 S.A. de C.V. a la consumidora, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de doce meses o 10,000 kilómetros, conforme al documento de garantía ofrecido por las proveedoras denunciadas en suscritos de contestación - fs. 102 y 107- a la resolución de apertura a prueba del procedimiento sancionatorio. (fs. 105 y 115)

3) la *presentación de un reclamo* por parte de la consumidora y la recepción de la motocicleta para hacer uso de la garantía por un reporte de falla consistente en fuga de aceite en lado izquierdo de fecha 07/05/2018.

4) *Constancia* extendida por la proveedora S.A. de C.V., firmada por _____ quien se identifica como la

Jefa de _____ por _____, quien se identifica como Líder de Garantías, en la cual constan cuatro fechas en las cuales la consumidora de presentó al taller a realizar lo siguiente:

- a) Fecha 07/05/2018 con 572 kms por revisión de 500 kms y por garantía.
- b) Fecha 21/05/2018 con 867 kms por garantía.
- c) Fecha 13/08/2019 con 7,651 kms por diagnóstico el cual fue rechazado y se retiró unidad; haciendo falta los mantenimientos de 1,500 - 3,000 - 5,000 - 7,000.

De lo anterior, este Tribunal verifica que la consumidora presentó en tres ocasiones reclamo por la falla presentada en la motocicleta que consistía en "fuga de aceite", la cual fue reparada en dos ocasiones en fechas 07/05/2018 y 21/05/2018. Que, en la tercera ocasión, en fecha 21/05/2018 se advirtió a la consumidora que la motocicleta presentaba un kilometraje de 7651 km recorridos y que no se tenía ingreso de la misma a ningún mantenimiento después de los 500 km, faltando los mantenimientos de los 1500 km, 3000 km y 7000 km.

Es importante mencionar que el certificado de garantía establece que la misma queda sin vigencia por falta de cualquier servicio en talleres autorizados HONDA y por no cumplir con los tiempos de servicio que especifica el manual del propietario.

Asimismo, en la garantía ofrecida por la proveedora _____, S.A. de C.V., en el número 13 se estipula que en motocicletas la garantía aplica siempre y cuando el mantenimiento se haya realizado directamente en talleres autorizados por el fabricante en los periodos establecidos por el mismo según kilómetros recorridos.

Aunado a lo anterior, en documento agregado a folios 7 se informaba la periodicidad con la que se debía llevar la motocicleta a realizar las revisiones, según los kilómetros recorridos, estableciéndose que la primera debía ser a los 500 km, la segunda a los 1500 km, la tercera a los 3000 km, la cuarta a los 5000 km, la quinta a los 7000 km y la sexta a los 9,000 km.

En razón de lo anterior, podemos confirmar que la sociedad _____, S.A. de C.V., atendió el reclamo presentado por la consumidora, cumplió con la garantía durante el periodo descrito en el documento a fs. 104 y después de haber transcurrido el plazo de la garantía otorgada por el mismo y que según reporte técnico que contiene el historial de mantenimiento, visitas realizadas por la consumidora al taller de la

proveedora, donde consta lo expresado por la misma en cada ocasión asistida, queda establecido que la señora no cumplió con las condiciones de garantía establecidas por las proveedoras, llevando solo una vez a revisión la motocicleta a los 572 kms en fecha 07/05/2018, estando pendientes con las demás revisiones de 1,500 kms, 3000 kms, 5000 kms, 7000 kms, para el efectivo cumplimiento de la garantía otorgada por las denunciadas.

Por otro lado, las afirmaciones de la consumidora no han sido respaldadas con ningún tipo de prueba o haciendo uso de su derecho para hacerlo, como la presentación de los documentos o comprobantes de los mantenimientos realizados en los talleres autorizados, para no perder la garantía. Con tales hechos, ha quedado establecido el cumplimiento de la garantía de uso o funcionamiento por parte de las proveedoras, quienes asistieron el reclamo de parte de la consumidora por el deterioro presentado en la motocicleta, haciendo uso de la garantía tal y como lo especifican las condiciones en el documento respectivo a fs. 5 y 6.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, con la documentación probatoria agregada al expediente son suficientes para determinar con certeza que las sociedades denunciadas no cometieron la infracción atribuida, ya que en el presente procedimiento fue posible acreditar, el cumplimiento de la garantía ofrecida durante el plazo brindado por las proveedoras. Asimismo, según las condiciones de garantía informadas a la consumidora al momento de la compra, la falta de mantenimientos en los kilómetros indicados, hacían perder la vigencia de la misma, pues sin los mismos, no se aseguraba el correcto funcionamiento de la motocicleta.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la suficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración 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, estima procedente absolver a:

S.A. de C.V. y a S.A. de C.V. 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.

IX. 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 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal RESUELVE:

- a) Téngase por recibida la documentación presentada por las proveedoras denunciadas, la cual consta a folios 128 a 138.
- b) Absuélvase a las proveedoras *S.A. de C.V. y S.A. de C.V.*, por 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 relación a la denuncia presentada por la señora *Sandra Patricia Hernández Martínez*.
- c) 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	

Escalón
José Leóisick Castro
Presidente

11
Pablo José Zelaya Méndez
Primer vocal

Escalón
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal suplente

PRONUNCIADO POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SÚSCRIBEN. AL/MIP

Escalón
Secretario
del Tribunal Sancionador