

 <p>Defensoría del Consumidor</p>	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 01/03/2021 Hora: 10:15 a.m. Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 1-0100-01-17-3814</p>
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:			
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 12/09/2017, el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual, básicamente, expuso: <i>"que llegó a las instalaciones del proveedor con la intención de comprar una caja de velocidades automática y la instalación de la misma en su vehículo Hyundai Modelo Accent, 2003. El consumidor dice decidió cambiar la caja debido a que en marcha su vehículo golpea, no inicia marcha en primera por lo que cuando da el fallo es exageradamente lento. El proveedor le ofreció cambiar la caja y la mano de obra del servicio por la suma de \$450.00, se lo entregaron un día después, supuestamente con otra caja instalada. A los 15 días de estar en uso nuevamente el vehículo volvió a presentar el mismo problema. Por lo que el consumidor presume que no le hicieron el cambio de caja. Cuando reclamó al proveedor, éste le hizo saber que había un sensor quemado y que el costo era de \$75.00, consumidor se negó a hacer el pago. Proveedor le retornó el vehículo, teniendo el consumidor que dar aviso policial y la autoridad acompañarle para que recobrará su vehículo. Consumidor ha realizado dos diagnósticos a su vehículo para tener certeza de su reclamo, gastando a la fecha \$36.95 de los cuales anexa facturas de pago y ambos resultados son código P0733 que es el problema por el que buscó cambiar la caja a su vehículo."</i></p>			
<p>En fecha 12/09/2017, 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 (fs. 7), a lo cual, la proveedora por medio de correo electrónico contestó afirmando que el consumidor se retiró consciente del problema que afectaba su vehículo y que este se presentó posteriormente instalada la caja automática, ya que fue un sensor que el señor [redacted] no quiso cambiar y, que se presentó con agentes policiales y fue a probar su carro y que estaba "perfecto", argumenta también que el señor [redacted] no quiere comprar los sensores y que estaba consciente que el carro "se lo lleva malo", dijo que corría bajo su propio riesgo; por tal razón, el taller no le quería entregar el carro, porque tiene el sensor malo, pues no lo</p>			

7
7
P

quiso cambiar, que eso daña la caja, se le hizo saber eso no tiene garantía por ese motivo, asimismo, argumenta que le solicitaron que firmara un documento donde le explican lo anterior y el consumidor se negó. La solución que brindó la proveedora en ese momento fue que el señor comprara el sensor en cualquier taller y que en su taller se lo instalarían brindándole su garantía; sin embargo, el consumidor no aceptó dicha propuesta, pues sostiene que el problema que presenta su vehículo es la caja automática, por lo que se procedió a remitir el presente caso a la siguiente etapa del proceso (fs. 10).

El 28/09/2017, el señor [redacted] ratifica su denuncia contra la proveedora por medio de llamada telefónica. (fs. 11)

En fecha 05/10/2017, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 10/10/2017 (fs. 12), a la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que hubo suspensión de audiencia de conciliación por incomparecencia de la parte proveedora (fs. 17).

El 19/10/2017, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 24/10/2017 (fs. 18), a la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que hubo un desacuerdo entre las partes intervinientes. (fs. 24)

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra e) de la LPC, remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 04/12/2017.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicita que *"el proveedor le devuelva lo pagado por la caja de velocidades y su instalación y además le reconozca los gastos por diagnóstico, gastos en que incurrió debido a su incumplimiento, debiendo devolver el proveedor la suma de \$586.95. Arts. 33, 34 y Art. 43 e) LPC"*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 34 y 35—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante 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 mateo 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° 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 1° 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.

A) 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 la proveedora, pues en resolución de fs. 34-35, se le confirió el término de diez días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada en fecha 05/02/2020.

En fecha 19/02/2020, se recibió por conducto interno, escrito firmado por los licenciados actuando en su calidad de apoderados generales con Cláusula Especial de la proveedora denunciada (fs. 40 a 41), dicha calidad se tendrá por acreditada con base en los documentos agregados por los licenciados arriba mencionados a fs. 43 a 46. Asimismo, se tiene por agregada documentación a fs. 47 a 84; este Tribunal tiene por contestada la audiencia conferida y por agregada la documentación anexa.

En el referido escrito, los licenciados _____, contestan en sentido negativo, ya que, sostiene que los hechos no son ciertos porque el señor _____ llegó al establecimiento de su representada a solicitar servicios de compra de caja automática ya reparada para su vehículo, el cual le fue brindado; y que al momento de instalarle la caja comprada por el consumidor, ésta presentó problemas con uno de los sensores, razón por la cual la proveedora denunciada le sugirió al señor _____, que era necesario cambiar el sensor para el buen funcionamiento de la caja; el consumidor no quiso comprarla manifestando que se

llevaría el vehículo a lo cual su representante le expresó que de llevarse en esas condiciones representaba un peligro y la caja recién instalada se podía dañar; no importándole (al recomendación, el señor [redacted] estuvo que se llevaría su vehículo, llamando a agentes de la Policía Nacional Civil y el vehículo fue retirado.

Los referidos profesionales también arguyen que su representante fue citada a conciliación y que uno de sus técnicos, el señor [redacted], realizó el trabajo de instalar el sensor a costa de la proveedora denunciada en las instalaciones de la Defensoría del Consumidor -en adelante DC-, actuación de la cual la presunta infractora no posee acta por no haber personal de la Defensoría dejado constancia por escrito de esa diligencia, pero que se puede verificar en el momento de la apertura a pruebas con el testimonio del señor [redacted].

Posteriormente, aseguran que desde que se realizó ese cambio, el señor [redacted] no volvió a comunicarse con su mandante sobre la caja de velocidades; ante ello, su mandante realizó consultas telefónicas con la técnico de la DC que tenía asignado el caso, sobre si existía alguna inconformidad de parte del consumidor a lo que ésta expresó que no lo había.

Posteriormente, este Tribunal emitió resolución de fecha 08/12/2020, notificada a los apoderados de la proveedora denunciada en fecha 14/12/2020; abriendo a prueba por un plazo de ocho días hábiles sin que la supuesta infractora se haya pronunciado al respecto.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBAS/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 c) de la LPC, por incumplimiento de la garantía de uso ó funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

7
4
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 EPA-, 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.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil -en adelante 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.

Cabe aclarar que en resolución de fecha 24/01/2021, siendo notificada al consumidor el día 04/02/2021, se le requirió que presentase los documentos agregados a fs. 5, 25 y 32 con su respectiva traducción en castellano a efecto que esta autoridad pueda hacer una valoración sobre esa prueba, con la cual pretende probar los diagnósticos realizados a la caja automática de velocidades que fue comprada a la proveedora denunciada; sin embargo, transcurrido el plazo concedido de veinte días hábiles, éstos no fueron presentados por el señor . Por tal motivo, esta autoridad no valorará dichos documentos, pues los mismos no cumplen los requisitos señalados en el art. 148 del Código Procesal Civil y Mercantil.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la prueba documental siguiente:

- a) Fotocopia simple de comprobante de crédito fiscal a nombre del señor Vega, de fecha 25/08/2017, en la cual se detalla la compra de una caja de Hyundai Accent con tres meses de garantía, por la cantidad de \$450.00 a fs. 3.
- b) Fotocopia simple de comprobante de crédito fiscal 0379 de taller "Eduard II", consistente en el diagnóstico de transmisión según consta en la descripción del mismo, de fecha 09/07/2017, por un costo de \$16.95 (fs. 6).
- c) Fotocopia simple de documento del establecimiento Master Transmission, de fecha 18/08/2017, con la observación de "revisar caja" a fs. 22.
- d) Fotocopia simple de comprobante de crédito fiscal # 0055, de fecha 22/01/2018, la cual contiene en la descripción una caja de velocidad Accent 09, por la cantidad de \$350.00 a fs. 30.
- e) Fotocopia simple de comprobante fiscal # 0495 del taller "Eduard II", a nombre de con la descripción de "bajar y subir caja, revisión de frenos, cambio de pastillas, regular zapatas y freno de mano, 2 cuartos de aceite ATF, por la cantidad de \$110.98 a fs. 31.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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 por medio de la fotocopia del comprobante de crédito fiscal a nombre del señor _____, de fecha 25/08/2017, en la cual se detalla la compra de una caja de Hyundai Accent, por la cantidad de \$450.00 a fs. 3, documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano VII 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 el bien objeto de reclamo, cuya duración era de 3 meses a partir del 25/08/2017, conforme a la leyenda consignada a mano en el comprobante fiscal antes relacionado; y,

3) la *presentación de un reclamo* por parte del consumidor y la recepción del vehículo adquirido para su revisión, dentro del período de vigencia de la garantía, lo cual se acreditó por medio del correo electrónico de fecha 23/11/2017 enviado por la proveedora al CSC, incorporado a folio 9 en el que se detalla lo siguiente:

"(...) el carro no tiene problemas de cajas sino que el problema es de sensores y él no las quiso cambiar. El día sábado se presentó al taller con unos policías pues nosotros no queríamos entregarle el carro por que habla que ponerle los sensores buenos (...)"

De lo anterior, este Tribunal verifica que: a) el único documento contractual que obra en el expediente administrativo es la factura de folio 3; b) de manera inicial e indiciaria se ha presumido que la caja objeto de reclamo presentó desperfectos o fallas que imposibilitaban el correcto uso de la misma durante la vigencia de la garantía y c) que la proveedora no atendió el reclamo presentado por el consumidor en cumplimiento a la garantía otorgada por la misma.

Con tales hechos no es posible acreditar la configuración de todos los elementos de la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC, pues en el documento contractual no se encuentran las condiciones y forma de la garantía de uso o mantenimiento, las responsabilidades del consumidor, la forma en que podía hacerse efectiva la garantía.

Por todo ello, si bien el consumidor expresa en su denuncia y en sus escritos que el repuesto que adquirió con la proveedora resultó defectuoso, esto no ha podido ser acreditado de manera contundente, puesto que, si bien presentó prueba documental como facturas y las supuestas lecturas de los diagnósticos realizados al vehículo, éstas no han podido ser valoradas por este Tribunal por estar en idioma que no es castellano. Asimismo, no es posible determinar con certeza que el desperfecto deviene de un sensor o que el repuesto adquirido no se encontraba en buen estado. Aunado a lo anterior, según la proveedora denunciada, ésta realizó el cambio del sensor

7
[Handwritten signature]

defectuoso, pero esto no fue acreditado en el presente procedimiento, por lo que no constan en el expediente administrativo los elementos probatorios que otorguen convicción respecto de las obligaciones adquiridas por la denunciada en la relación contractual, es decir, no existe información suficiente que lleve a este Tribunal a tener certeza de que la proveedora incumplió la obligación de atender el reclamo en los términos esperados por el consumidor, y que, por tanto debía cumplir con la garantía ofrecida conforme a las condiciones de cobertura de la misma.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que *la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.*

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, la documentación probatoria agregada al expediente y los hechos declarados por el consumidor en su denuncia, son insuficientes para determinar con certeza que la señora cometió la infracción atribuida, ya que en el presente procedimiento no fue posible acreditar, más allá del plazo de la garantía ofrecida, sobre el bien objeto de reclamo.

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

del referido illeto jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 33 letra e) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

Sin perjuicio de lo anterior, este Tribunal debe hacer la advertencia a la proveedora denunciada, de la obligación establecida en el artículo 33 inciso primero de la LPC, el cual prescribe: *“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 extiendan y que las cumplirán (el subrayado es nuestro), cuya incumplimiento puede dar lugar a la infracción establecida en el artículo 42 letra g) de la LPC.

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), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

a) **Absuélvase** a la proveedora 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 el señor:

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 Leosick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Jhoni Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal suplente

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

A11/M11P

Secretario
del Tribunal Sancionador