	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 23/11/2021 Hora: 12:07 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 2075-2018
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	I		
Proveedora denunciada:	AUTOKIA, S.A. DE C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS.			
<p>El consumidor interpuso su denuncia en fecha 31/08/2018, en la cual expuso lo siguiente: <i>"que en fecha 06/10/2015, adquirió un vehículo al crédito con las proveedoras, con las características siguientes: placas: P684520-2011, marca: KIA, modelo: RIO EX, color: Gris Oscuro, año: 2016, tipo: sedan, motor número: KNADN412AG6593806; número de chasis VIN: KNADN412AG6593806, con garantía de 5 años o 100,000kms., por un valor total de \$18,000.00 dólares. Es el caso que dicho automóvil presentó fallas desde el inicio, en fecha 27/10/2015 fue llevado a taller de la proveedora para su respectivo mantenimiento y a la vez reportar el ruido que hacía en el soporte del motor, pero le dijeron que "era normal por estar desarrollando el motor", sin embargo, el problema persistía; llevándolo una segunda ocasión en fecha 09/02/2016 debido a que persistía el ruido en motor, siendo recibido por taller de la proveedora para su diagnóstico y reparación. En fecha 21/10/2016 llevó al taller el vehículo en referencia por tercera ocasión por la misma falla. Luego, el día 14/02/2017 presentó ruido en motor al levantarse en velocidad, llevándolo a taller del proveedor por cuarta vez siendo recibido para su reparación; y finalmente el 14/06/2017 llevó por quinta vez el automotor al taller de la proveedora por persistir el problema antes descrito. Ante esto, fue recibido por el taller e incluso tomaron fotografías al vehículo, indicándole el técnico que "el repuesto que se le cambiaría ya lo tenían, pero el piñón de ataque no era el correcto", le entregaron otro que no era para el vehículo y que tendría que esperar que viniera el repuesto correcto, sin darle una fecha aproximada de espera. El vehículo actualmente presenta fallas: el ruido se mantiene y no tiene fuerza el motor, no avanza en cuesta arriba; solicitó el cambio del vehículo, pero no le dan una solución. Señaló que actualmente está al día en los pagos, no obstante está pagando por un vehículo que no sirve arriesgándose a tener un accidente en carretera por las fallas que describió previamente".</i></p> <p>Según el consumidor los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, que establece que es una infracción grave: <i>"El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente"</i>, en relación al artículo 34 de la misma</p>			

normativa donde se establece que *“La garantía 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”*.

En fecha —31/08/2018—, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a las denunciadas, 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. 21-22), a lo cual no se recibió respuesta y el consumidor ratificó su denuncia el día 18/09/2018 y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (fs. 30).

El 05/10/2018, se le notificó a las proveedoras la audiencia de conciliación programada para el 10/10/2018—f. 31-34—, a la cual las proveedoras no comparecieron, conforme al acta de resultado de conciliación, —f. 36—. No obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 22/10/2018, notificando de ello a la proveedora en fecha 15/10/2018 —f. 37-39—, la cual fue suspendida para que las partes estudiaran alternativas de solución, según acta de suspensión de sesión de conciliación —f. 52. Finalmente, se convocó a ambas partes a una tercera sesión de conciliación, en la cual se hubo desacuerdo entre las partes y de ello así se dejó constancia en el acta de conciliación sin acuerdo a f. 59.

Consiguientemente, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la LPC, por falta de acuerdo entre las partes, certificó las diligencias seguidas y remitió el correspondiente expediente, que fue recibido en este Tribunal en fecha 13/11/2018.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó expresamente que *“(la proveedora) haga la entrega de los diagnósticos y reparaciones realizadas al vehículo en la que se pueda demostrar que han realizado la reparación más de dos veces y persistiendo el problema le hagan efectivo el cambio del vehículo por otro nuevo de las mismas características e igual precio con base al art 34 y 43 c) de la LPC o en su defecto se anule el contrato y se le reintegre el dinero”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 63-65—, 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 accesorio 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 materializa 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 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.

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, y en resolución de fs. 63-65 se le confirió el plazo de 10 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, en fecha 10/12/2020 (f. 69), y la proveedora evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio y ejerció su derecho de defensa, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

I. En fecha 16/12/2020 —folios 70 y 71— se recibió escrito firmado por el licenciado _____, en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora AUTOKIA, S.A. DE C.V., mediante el cual evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerce su derecho de defensa, alegando en síntesis lo siguiente:

Contesta la audiencia conferida en sentido negativo, manifestando que su representada no ha cometido la infracción atribuida, menciona que la proveedora denunciada ha dado cumplimiento a la garantía limitada otorgada por el fabricante, aclara que el consumidor hace creer en la denuncia que el vehículo se reparó en cada visita al taller, lo cual no es cierto porque varias de las visitas al taller eran para realizar los procedimientos preventivos autorizados por el consumidor y Kia Motors Corporation, las cuales el propietario de un vehículo Kia debe cumplir y que son obligatorias para el mantenimiento de la garantía del fabricante.

Concluye que la denunciada, ha cumplido la garantía del fabricante, de acuerdo a los procedimientos indicados por el fabricante y no en la forma que escuetamente se menciona en la denuncia y que el vehículo a la fecha se encuentra en uso y goce del consumidor en perfecto estado

de funcionamiento marcando un kilometraje de 76,641 kilómetros recorridos. Agregó con su escrito, la documentación con la que acredita la personería con la que actúa (fs. 72 al 75).

2. Posteriormente al pronunciamiento de apertura a prueba del presente procedimiento administrativo, el apoderado de la proveedora denunciada, interpuso nuevo escrito en fecha 08/02/2021 (fs. 91 y 92), en el que ratificó sus argumentos y con el que adjunto documentación que ofrece como prueba (fs. 93 al 105 y del 192 al 203)–la cual será analizada posteriormente en el respectivo apartado de “valoración de prueba” en la presente resolución–, así como la documentación tributaria y financiera (fs. 106 al 191), que le fue requerida mediante resolución de inicio, en razón de este último punto, este Tribunal tiene *por cumplido el requerimiento de información* realizado a la proveedora.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos–en adelante LPA–, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucionalidad en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el art. 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su*

contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica". (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC se seguirán las disposiciones citadas previamente.

2. Consta en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Copia confrontada de Contrato de venta a plazos de vehículos automotores (fs. 4-5) emitido por la proveedora AUTOKIA, S.A. DE C.V. de fecha 05/10/2015, suscrito por la referida sociedad y el consumidor ; con lo que se acredita la relación contractual entre el denunciante y la proveedora preexistente a la denuncia, así como las características del bien que fue vendido, así como que el mismo contaba con garantía.

b) Copia confrontada del certificado de garantía (fs. 10-12 y 193 al 203), mediante el cual se acredita que el vehículo objeto de la controversia contaba con una garantía de fábrica, así como los términos, las condiciones y excepciones para poder hacer uso de la misma.

c) Copia confrontada de hojas de recepción de vehículo en taller Didea (fs. 13-20), mediante las cuales se acredita que el vehículo objeto de reclamo, ingresó al taller designado por la proveedora en múltiples ocasiones, en un período determinado.

d) Informe Técnico proporcionado por el taller Didea de fecha 01/02/2021 (fs. 93-94), suscrito por el Gerente de Servicios Taller Didea, a través del cual se establece las causales o defectos que fueron reportados en cada ingreso del vehículo a los talleres y cómo fueron subsanados los mismos.

e) Reportes de ingresos del vehículo a taller Didea (fs. 95-105), con la que se acredita los diferentes procedimientos y mantenimientos que se le efectuaron al vehículo del consumidor.

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 AUTOKIA, S.A. DE C.V., por medio del Contrato de venta a plazos del automóvil objeto de reclamo (fs. 4-5), documento

con el que queda plenamente establecida la relación contractual celebrada entre los intervinientes, así como las obligaciones de cada uno en razón de dicho negocio jurídico.

2) La **existencia de una garantía limitada de fábrica** ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de *5 años o 100,000kms* a partir del 05/10/2015, conforme al certificado de garantía de fs. 10-12. En la misma se establece una responsabilidad limitada del fabricante: *“La responsabilidad de Kia en esta garantía es limitada únicamente a la reparación o recambio de componentes suministrados por Kia con defectos de materiales y mano de obra suministrada por parte de un distribuidor oficial autorizado en su taller y no incluye ningún coste o relación al transporte al distribuidor oficial, ni compensación alguna por el tiempo de indisponibilidad del vehículo”* (fs. 11).

3) La **existencia de un diagnóstico técnico**, mediante el Informe Técnico realizado por el Gerente de Servicio Taller Didea, emitido en fecha 01/02/2021 (fs. 93-94), realizado por personal del taller designado por el fabricante del objeto de reclamo, en donde se consigna y describe los desperfectos encontrados, así como que los mismos fueron solventados en cada ocasión, siendo: un problema de engranaje de salida en la primera revisión, un problema de switch en la segunda revisión y finalmente un problema de chapa de baúl en la última.

4) El **cumplimiento de la garantía limitada en cada desperfecto**, mediante el Reporte de ingresos del vehículo al Taller Didea (fs. 95-105), con los que se acredita las diversas fechas en las que el automóvil ingresó al referido taller de la proveedora, así como el detalle de los diferentes procedimientos de mantenimiento que se le efectuaron y las respectivas reparaciones efectuadas al mismo, en relación a los problemas reportados.

En virtud de lo anterior, este Tribunal ha podido constatar que la proveedora denunciada atendió los reclamos presentados por el consumidor frente a problemas presentados por el vehículo, lo anterior conforme a los parámetros de la garantía otorgada por el fabricante (Kia Motors Corporation) a través del taller designado (Taller Didea, S.A. de C.V.); situación que deviene en que, de la documentación precitada se acredita que la proveedora ha dado cumplimiento a la garantía limitada, por parte de la fabricante y el taller designado por el mismo. Por su parte, el consumidor, dentro del procedimiento no aportó prueba que sustentara sus argumentos, como pudiera ser un dictamen pericial de parte, que acreditara que el desperfecto alegado persistía en el tiempo.

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 consecuencia, ha quedado demostrada la autenticidad del Informe Técnico proporcionado por el taller autorizado, de fecha 01/02/2021 (fs. 93-94), en el que se consignan los desperfectos reportados por el consumidor, y cuales fueron las acciones realizadas para solventar cada uno; así como los reportes de ingresos del vehículo al Taller Didea (fs. 95-105); con los que se ha determinado que la proveedora si atendió y resolvió los reclamos del consumidor, en tiempo y forma de la garantía limitada; por lo que para el caso de mérito, no se ha comprobado 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*. Por ello, resulta procedente *absolver* a AUTOKIA, 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.

B. Sin perjuicio de lo dicho, este Tribunal tiene a bien resaltar el hecho que el legislador no ha profundizado en el tema de garantía, pues si bien es cierto en el artículo 33 inciso final se menciona que el plazo de la garantía, requisitos y procedimientos para hacerla valer se determinarán en la respectiva norma técnica, éstos son temas aún pendientes de desarrollo normativo.

En ese sentido, dichas omisiones devienen en vacíos que pueden afectar la tutela efectiva de los derechos de los consumidores. Así por ejemplo, los distribuidores o comercializadores, en la mayoría de casos, ofrecen la garantía del fabricante, y éstos últimos prevén supuestos de como si una venta directa se realizara, y pueden haber causales que anulen la misma que son independientes al uso que haga el consumidor, es decir, no se prevén situaciones de algún daño que pueda recibir el bien y que sea atribuible al distribuidor o comercializador; bastaría únicamente que el fabricante demuestre un uso indebido del bien, independientemente de quien sea la responsabilidad.

Ese es solamente por mencionar un ejemplo; sin embargo, la casuística irá vislumbrando aún más. Por lo que cada vez resulta más necesario ese desarrollo normativo, para que la ley no se vuelva ineficaz en contraposición a la realidad.

IX. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° 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) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista 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 y en los establecidos legalmente”, en relación al artículo 34 de la misma normativa donde se establece que “La garantía 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”.

b) Absuélvase a la proveedora AUTOKIA, S.A. DE C.V. por la supuesta 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 relación a la denuncia presentada por el señor

c) Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

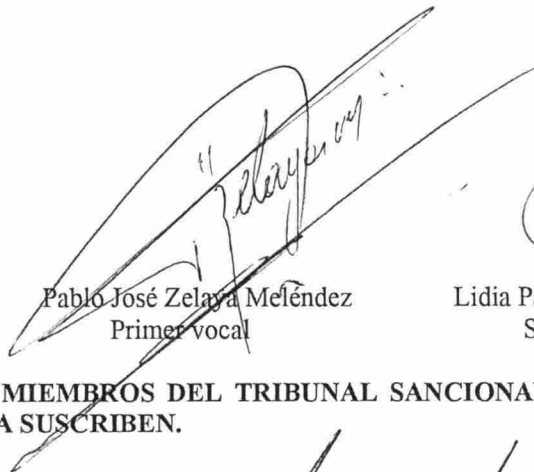
Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje “D” #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

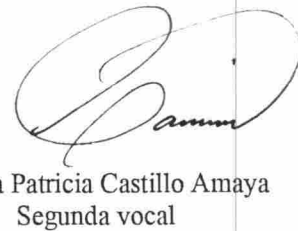
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor



José Leoisick Castro
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segunda vocal

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

LS



Secretario del Tribunal Sancionador