

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 17/12/2021 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 452-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedor denunciado:	José Federico Briones		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 15/01/2020, el consumidor interpuso su denuncia —folio 1— en la cual expuso: <i>“que en el año de noviembre del 2019, contrató los servicios del proveedor para que revisara su vehículo, ya que presentaba problemas en la caja de velocidades, determinando en la evaluación del mismo que era necesario el reemplazo de la caja de velocidades, por lo que se le oferto la venta de una caja de velocidades para su vehículo, la cual sería nueva por el valor de \$950.00, pagando en fecha nueve de noviembre de dos mil diecinueve un anticipo de \$500, dólares y pagando los restantes \$450.00 al finalizar el cambio de la misma. Es el caso que el vehículo solamente fue utilizado por un lapso de veintisiete días, debido a que el consumidor tuvo que salir del país, pero a su regreso se percató, que se derramaba aceite y al llevarlo al taller, le manifestaron que la pieza que conecta a la caja al cardan esta rajada, por lo que se presentó al proveedor, quien después de una nueva evaluación le manifestó que el cardan no se encuentra recto, lo que según ellas ha ocasionado la fuga. Es el caso que el proveedor realizo un diagnóstico previo para determinar que piezas debía reemplazarse, en ningún momento se le informo que el cardan estuviera defectuoso. Ante el reclamo del consumidor, el proveedor le solicita que adquiriera las piezas dañadas, que serían el cardan y la parte de abajo de la caja de velocidades, que se conecta al cardan, asumiendo ellos el costo de instalación, situación con la que el consumidor no se encuentra de acuerdo debido a que el proveedor se encuentra utilizando dichos argumentos, para no dar cumplimiento de la garantía. Además informa que su vehículo se encuentra en el taller del proveedor desde el 13/01/2020 y que no le fue entregado comprobante de ingreso y agrega que la caja vendida no es nueva, sino que es reconstruida, lo que tampoco se le hizo de su conocimiento al momento de la contratación”.</i></p> <p>En fecha —27/01/2020—, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó al proveedor denunciado, mediante correo electrónico, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (folios 6-8). Además, dentro de las acciones realizadas por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, se realizó una solicitud a la Dirección de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor, para realizar una</p>			

constatación de hechos con el propósito de identificar quien es el propietario del establecimiento AI MASTER TRANSMITION (folio 9), obteniéndose como resultado, que el propietario es el señor (folio 21). Además, en fecha 04/02/2020 (folio 13), la denunciada mediante correo electrónico enviado por la señora (esposa del proveedor), expuso: (...) *les pregunté y hice saber sobre su correo, lo que ellos me comentaron que no es problema de la caja si no que de la barra que no sirve y el dueño no quiere repararla, me comentaban que le hicieron la reparación de todo el sistema eléctrico sin ningún costo adicional y que el cliente no quiere reparar la barra y esta renuente a eso entonces ellos ahí no le pueden seguir regalando el trabajos ya que todo implica dinero*”, refiriendo a los trabajos realizados por el taller del proveedor denunciado.

El día 09/03/2020 se le notificó al señor José Federico Briones la audiencia de conciliación programada para el día 13/03/2020 —folio 29—, a la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida debido a la falta de acuerdo entre las partes —folio 33—.

En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, al no lograr solucionar el conflicto sometido ante esa instancia por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria, se remitió el expediente desde la referida dependencia, recibiendo en este Tribunal en fecha 26/03/2020.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

“El consumidor solicita que: 1) Su caso se ha tramitado por Medios Alternos de Solución de Controversias y 2) Que el proveedor de cumplimiento de la garantía de la caja, efectuando el reemplazo de la caja de velocidades sin costo para el consumidor. Además el consumidor mediante Acta de Ratificación de Denuncia, amplió su pretensión, en razón que solicita la devolución de lo cancelado por la compra de la caja de velocidades (fs.27). Todo lo anterior base a los artículos 34, 43 literal c) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor; y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos. La pretensión del consumidor radica en que el proveedor le haga la devolución del dinero en efectivo”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de inicio —folios 36, 37 y 38—, se le imputa al proveedor denunciado 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 —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados por el consumidor—, 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. 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.*

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— 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 DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor José Federico Briones, pues en resolución de inicio del presente procedimiento (fs. 36-38) se le otorgó 10 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual le fue notificada en fecha 17/03/2021 (f. 39).

De igual manera en la resolución de apertura apruebas (f. 42 y 43), se le concedió el plazo de ocho días hábiles para ejercer su derecho de defensa la que fue notificada al mismo en fecha 20/05/2021 (f. 46); sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas del proveedor, pese habersele otorgado todas las oportunidades procesales legales para hacerlo. Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada al denunciado con base en la prueba que consta en el expediente de mérito.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la 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 Constitucional 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 uno 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 artículo 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 CPCM 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).

Así las cosas, 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.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por el consumidor consistente en fotocopias confrontadas de abono y comprobante de compra (fs. 4 y 5), emitidos por el establecimiento comercial “A 1 MASTER TRANSMITION” de fechas 09/11/2019 y 13/11/2019 respectivamente, ambos documentos a nombre del denunciante, el primero por un monto de \$500.00 dólares en concepto de anticipo; y el segundo por un monto total de \$950.00 dólares por la compra de una caja de velocidades para Ford Ranger. Además, en el comprobante de compra se lee la frase “**3 meses de garantía**”.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por el consumidor en su denuncia, se ha comprobado la relación de consumo preexistente a la denuncia entre los dos intervinientes, puesto que el proveedor denunciado vendió al consumidor una caja de velocidades para su vehículo, con garantía de 3 meses, por el precio de \$950.00 dólares, conforme al comprobante de compra (f. 5). No obstante, el vehículo no funcionó bien después de la sustitución de la caja de velocidades, y sobre este aspecto de la controversia, tanto consumidor como proveedor coinciden, pues el primero expuso en su denuncia que el mal funcionamiento del vehículo persistía, después que el proveedor

instaló la caja de velocidades que le compró en el mes de noviembre de 2019 (fs. 1 y 2), y así también de parte del proveedor, su esposa expuso que efectivamente a febrero de 2020 el vehículo no estaba en condiciones mecánicas óptimas, atribuyéndole los desperfectos a otras causas diversas a la sustitución de la caja de velocidades (f. 13). De lo anterior, además de la relación de consumo entre los intervinientes, se ha acreditado que el vehículo al que se le instaló el repuesto por parte del proveedor, no funcionó correctamente después de dicho trabajo mecánico, esto conforme a lo manifestado por ambos intervinientes y con fundamento a lo dispuesto en el artículo 314 numeral 1° del CPCM: “*No requieren ser probados: 1° Los hechos admitidos o estipulados por las partes*”.

B. Adicionalmente, se ha constatado que el proveedor otorgó una garantía de 3 meses por la caja de velocidades adquirida por el consumidor, según consta en el documento de comprobante de compra. No obstante, resulta importante para este Tribunal, destacar que al pie de dicho documento reza la frase: “*Después de 30 días no Aceptamos Reclamos; Productos Olvidados. Gracias Por su Compra*”, la cual resulta contradictoria con el período de garantía otorgado para el repuesto, puesto que si se concedían 3 meses de garantía, el consumidor tenía todo ese plazo para interponer su reclamo, y lógicamente el proveedor no puede limitarle a los primeros 30 días para hacer uso de su derecho, puesto que si el bien presenta algún desperfecto pasados 30 días desde su compra, pero antes del vencimiento de los 3 meses de garantía, el consumidor se vería imposibilitado de notificar al proveedor sobre dicho desperfecto, y se vería además, ante una garantía “ficticia”, es decir que fue ofrecida pero no puede ser ejercida, y al respecto, desde la perspectiva del análisis económico del derecho, es preciso destacar que la *garantía* en materia de venta constituye: i) una especie de póliza de seguro, a través de la cual el vendedor asegura al comprador frente a lo que es un evento negativo e incierto, esto es, el vicio o defecto del producto; ii) un índice de calidad, siendo el nivel de calidad de un bien inversamente proporcional a la importancia del defecto; iii) un sistema de reducción de riesgo¹. En conclusión, la aludida contradicción en el documento precitado que consta agregado como prueba, deja en indefensión al consumidor y no reúne las condiciones propias de una garantía.

C. Aunado a lo anterior, conforme al inciso 2° del artículo 33 de la LPC que establece: “*Las garantías extendidas y aceptadas de conformidad con el inciso anterior serán obligatorias para proveedores y consumidores (...)*” (resaltado es propio), es preciso también destacar, que el proveedor no puede, unilateralmente, abstraerse de la responsabilidad de la garantía ofrecida por el bien que vendió al consumidor y le instaló en su vehículo, alegando que la persistencia de mal funcionamiento del automotor es a raíz de desperfectos de otras piezas (cardán, barra de tracción,

¹ Gómez, *Analyse économique de la directive, en La directive communautaire sur la vente*, Bruxelles, Bruylant & Paris, a cura di Grundmann, Bianca, Stijns, (2004) p. 64.

árbol de transmisión, u otras piezas conexas a la transmisión), puesto que el proveedor se dedica precisamente a la venta y reparación de cajas de transmisión en vehículos, según consta en sus documentos: *“Al Master Transmition – Reparación de todo tipo de cajas automáticas”*, y es por ello que el proveedor, basado en su experiencia y experticia en materia de transmisión mecánica automotriz, debió advertir al consumidor si además de la caja de velocidades, era necesario reparar o sustituir otras piezas que estuvieran conectadas al funcionamiento de la transmisión del vehículo, pues el proveedor como experto en el rubro, por dedicarse precisamente a ese giro, es quien debió – al momento de realizar el diagnóstico en el vehículo–, notificar al consumidor todo lo que era necesario hacer al automotor para que funcionara correctamente, pues el consumidor no podía prever dicha situación (cuál era la exacta razón de la falla y lo que era necesario hacer para corregirla). La anterior, es precisamente la razón por la que un consumidor (en general), acude a un establecimiento especializado, con la expectativa, no de que el proveedor únicamente sustituya un repuesto, *sino que la falla sea corregida totalmente y el bien funcione en óptimas condiciones.*

Es así, que el proveedor al no informar previa y oportunamente al consumidor acerca de todas las reparaciones que era necesario hacer al vehículo, ocasiona un perjuicio, pues al consumidor se le crea una falsa expectativa que la falla del bien será corregida en su totalidad, por el precio acordado inicialmente, pero que después se ve desvanecida al ser sorprendido por el proveedor ante la resulta de costos adicionales por reparaciones o repuestos no advertidos previamente, lo que se traduce en un menoscabo económico para el consumidor. Sobre este último punto, y desde el análisis del Derecho Comparado, la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo, establece que el vendedor profesional del bien (sea productor o revendedor) está obligado a entregar un bien **conforme y que la conformidad es la síntesis de la calidad del bien, tal como sea descrita por el vendedor, requerida por el comprador, o elogiada por el productor en la presentación del producto².**

D. Advierte también este Tribunal, que en el documento entregado al consumidor como comprobante de compra, se observa el ámbito temporal de la garantía (tres meses), pero no consta en dicho documento, ni en anexo, los términos y condiciones de dicha garantía, de acuerdo a la obligación estipulada en el artículo 33 de la LPC que establece: *“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*

 ² Cappilli, *Las garantías en los bienes de consumo*, Roma (2007), p. 1692.

puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán. Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio” (resaltado es propio). De tal suerte, que al no estipular cuales son las condiciones de garantía a las que se obliga el proveedor, es el consumidor quien se ve severamente perjudicado, pues la cobertura de la garantía se ve limitada exclusivamente a la subjetividad del proveedor, quien podría hacerse responsable o no por el cumplimiento de la misma, por razones que al consumidor no le constan, cuando –muy probablemente–, lo que motivó la compra del consumidor fue precisamente que fuera un bien garantizado, pues esto último ofrece una ventaja competitiva frente a otros bienes ofrecidos por otros proveedores, que no se encuentran garantizados. Lo anterior, representaría un incumplimiento del proveedor a lo dispuesto en el artículo 33 de la LPC ya citado, pues a pesar que las condiciones y términos de garantía hayan sido expuestos verbalmente al momento de la compra del bien, el texto de la ley exige que dicha información conste claramente *en el documento contractual o en documento anexo*, hecho que en el presente caso no ha quedado evidenciado, pues el proveedor únicamente delimitó el período de vigencia de la garantía (aún con la incongruencia del tiempo máximo que limita al consumidor para interponer un reclamo).

En resumen, de todo lo expuesto anteriormente, este Tribunal ha establecido la relación de consumo entre los intervinientes, que el bien vendido al consumidor e instalado en su vehículo contaba con una garantía por tres meses, así como también que después de dicho trabajo mecánico, el automóvil en el que fue instalada la caja de velocidades no funcionó correctamente y que sobre esto fue notificado el proveedor dentro del período de garantía otorgado. Aunado a lo anterior, este Tribunal ha verificado el incumplimiento por parte del proveedor, a lo dispuesto en la LPC, específicamente en el artículo 33, al intentar abstraerse de su obligación frente al cumplimiento de la garantía al consumidor, así como también por no haber plasmado en el documento de compra del bien –ni en documento anexo–, los términos y condiciones a los que se encontraba sujeta la garantía que ofreció por el repuesto, configurándose así la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC que prescribe: *“Son Infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: c) El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente”*, siendo procedente, a juicio de este Tribunal, sancionar al proveedor José Federico Briones, respecto de la denuncia interpuesta por el señor [redacted] y como consecuencia imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

E. En cuanto al grado de intencionalidad en la actuación del proveedor denunciado, se advierte de los hechos probados, que éste actuó con negligencia, debido a que consta en el expediente que

tuvo conocimiento del reclamo del consumidor por los desperfectos de la caja de velocidades, no obstante, no consta en el presente expediente, que el denunciado haya realizado acción alguna para cumplir con la garantía ofrecida (corrigiendo el desperfecto completamente) o en su defecto, probar que estaba exento de cumplir con la misma.

Es así que el proveedor, ofreció la reparación y colocación de las piezas que conectan con la caja de velocidades —que según a su dicho eran la causal de la persistencia del mal funcionamiento del vehículo—, pero esta no era una solución a la luz de la garantía ofrecida por el bien vendido inicialmente pues, más bien condicionó al consumidor a que adquiriera más repuestos interconectados a la caja de velocidades, para corregir el problema que inicialmente presentó el vehículo del denunciante, aun cuando el mismo proveedor le había realizado una revisión al vehículo para montar la caja de velocidades, y que no consta en el presente expediente, que le haya informado al consumidor que el automotor necesitaba, además de la caja de velocidades, la reparación o sustitución de otros repuestos para funcionar en condiciones óptimas —que era la expectativa del consumidor—.

En consecuencia, este Tribunal considera que existe responsabilidad del proveedor por la comisión de la infracción que se le imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra c) de la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra c) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. Tamaño de la empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: “Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una

unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar al proveedor José Federico Briones, en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio y de apertura aprueba del procedimiento sancionatorio de mérito (folios 36 al 38, 42 y 43). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar al proveedor de conformidad a los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar al proveedor como un *micro empresario*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este elemento se considera en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte del proveedor, pues al dedicarse a la venta, reparación e instalación de transmisiones automotrices, debe tener la capacidad de evaluar y reparar los desperfectos desde un punto de vista técnico, de manera objetiva —o en su defecto de enviar el producto objeto de

reclamo para su revisión y/o reparación con el fabricante del mismo—, a efectos de cumplir con los alcances de las garantías y las responsabilidades estipulados en los artículos 33 y 34 de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplió con la garantía otorgada al denunciante.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de del proveedor José Federico Briones, por no haber atendido con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación como comerciante de responder en primer lugar por la calidad de los bienes que comercializa, así como con el deber que posee de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con las garantías comerciales que otorga a los consumidores, en los términos que la citada ley establece, según se ha desarrollado en los romanos precedentes de esta resolución.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción del proveedor, es directa e individual, pues se acreditó que el proveedor José Federico Briones, no atendió el reclamo presentado por el consumidor, respecto a los desperfectos presentados en la caja de velocidades, y en consecuencia, no garantizó la buena calidad del producto ni dio cumplimiento a la garantía de 3 meses ofrecida al denunciante, la cual se encontraba vigente a la fecha de su reclamo.

d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente —artículo 43 letra c) de la LPC— ocasionó un impacto negativo en el patrimonio del consumidor afectado en el presente procedimiento, ya que éste erogó cierta cantidad de dinero a cambio de un repuesto garantizado y su respectiva instalación, con la expectativa que su vehículo funcionara en óptimas condiciones y la falla fuese corregida totalmente, no obstante el proveedor no cumplió con la garantía ofrecida en los términos exigidos por la ley, y adicionalmente condicionó al consumidor a la compra de más repuestos, que no estaban completados inicialmente, para corregir la falla del automóvil.

e. Beneficio que obtiene el infractor.

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14 de enero de 2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “(...) *el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*”. Conforme a ello, debemos tener en cuenta el precio de los bienes objeto de reclamo, pues al haberse efectuado la venta de los mismos, esto constituye el beneficio obtenido por el infractor.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad al documento agregado a folio 4, el denunciante pagó la cantidad de \$500.00 dólares en concepto de anticipo y según comprobante de compra agregado a folio 5, la cantidad total que el consumidor erogó fue la de \$950.00 dólares por la caja de velocidades objeto de reclamo.

f. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo en el proveedor José Federico Briones —quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC—, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

Y es que, como proveedor de bienes y servicios de mecánica automotriz, se encuentra en la obligación de asegurar la calidad de los bienes que comercializa dentro de la cobertura legal mínima legal de la garantía en los términos establecidos por la ley, y en caso de desperfectos, debe proceder a la ejecución de la misma realizando las reparaciones que garanticen el cumplimiento de la oferta con respecto al buen funcionamiento de los productos para el objeto por el cual fueron adquiridos.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en esta resolución, el proveedor cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, al incumplir las condiciones de la garantía otorgada por el bien objeto de la controversia; y de acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción). En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que el infractor ocasionó al consumidor por la conducta cometida (\$950.00 dólares), con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse al proveedor por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado al consumidor.

Ahora bien, una vez establecido el monto mínimo base, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le fue requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17

número 5 de la LPA), por no haber presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora, pues se ha establecido la falta de voluntad de cooperación en este procedimiento administrativo sancionador del proveedor infractor.

Por consiguiente y en virtud del impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al mismo (\$950.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió el infractor *–negligencia–*, así como por haberse constatado una conducta procedimental que denota la falta de buena voluntad y colaboración del denunciado dentro del procedimiento, al no proporcionar la información solicitada, este Tribunal impone al proveedor José Federico Briones, por la comisión de la infracción regulada 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 con los artículos 33 y 34 de la misma ley, una multa de tres meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, equivalentes a la cantidad de NOVECIENTOS DOCE DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$912.51) en concepto de multa, por la comisión de la infracción ya descrita.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el 1.5% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector comercio y servicios—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en su denuncia la devolución del dinero por el repuesto que pagó al proveedor, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: *“(...) c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)”*.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que *“La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”*.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en: *la devolución de lo cancelado lo cual asciende a \$950.00 dólares, en concepto de compra de una caja de velocidades para su vehículo*.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar al proveedor José Federico Briones, la devolución del dinero cancelado por la compra de una caja de velocidades, objeto de reclamo*, por haber incumplido la garantía, pues esta presenta desperfectos que no fueron reparados en la forma esperada.

XI. 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; 4 letra i), 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) *Sanciónese al proveedor José Federico Briones, con la cantidad de NOVECIENTOS DOCE DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$912.51), equivalentes a tres meses de salario mínimo mensual en la industria—D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en*

concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, conforme al análisis expuesto en la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

b) *Ordénese* al proveedor José Federico Briones, realizar la devolución del dinero cancelado por el repuesto objeto de reclamo, es decir la cantidad de NOVECIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$950.00), al señor

Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

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.

MP

Secretario del Tribunal Sancionador