

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 09/12/2021 Hora: 13:03 Lugar: San Salvador.	Referencia: 325-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 29/10/2019, la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual, básicamente, expuso: que adquirió una motocicleta BAJAJ PULSAR 125 con garantía para un año, el día 29/06/2019, pero ha tenido problemas con el freno delantero porque le está fallando y es muy arriesgado circular en esas condiciones, la ha llevado en dos ocasiones al taller para su reparación pero no la han reparado, se la entregan en las mismas condiciones, aun teniendo la garantía vigente, solicita se le investigue el caso.</p> <p>En fecha 29/10/2019, 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. 8 y 10), a lo cual, se le llamó a parte consumidora no hubo comunicación.</p> <p>El día 04/12/2019 la consumidora, por medio de llamada telefónica, ratificó su denuncia a fin que se iniciarán las diligencias de conciliación (fs. 14).</p> <p>El 09/12/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 16/12/2019 (fs. 16), la cual, se suspendió por incomparecencia de la parte consumidora (fs. 31).</p> <p>El 16/12/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 06/01/2020 (fs. 33 vuelto), la cual, se suspendió a solicitud de las partes (fs. 36).</p> <p>El 28/01/2020, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 10/02/2020 (fs. 40 vuelto), la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, hubo desacuerdo de audiencia conciliatoria (fs. 41).</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la LPC, remitió el expediente, recibándose en este</p>			

Tribunal en fecha 21/02/2020.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó: “Con base en los artículos 4 literal i), 34 y 43 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor. Solicita que se le haga efectiva la garantía reparándole la motocicleta quedando en condiciones óptimas de manejo o se le cambie la motocicleta por una nueva”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 46-48—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.*

En términos generales y como marco doctrinal, debe entenderse que la garantía es un contrato por medio del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. De acuerdo con el artículo 33 de la LPC, la garantía que se ofrece respecto a los bienes, concreta el compromiso que asume el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el cuerpo del contrato o en anexo, como cuando se detalla al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 inciso 1° de la LPC dispone que: *Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán* (el resaltado es nuestro). *Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio.* Además, establece en su inciso 2° 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, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora. Dichas

actuaciones se detallan a continuación:

El día 14/04/2021 se recibió escrito firmado por el licenciado quien manifiesta actuar en calidad de apoderado general judicial de la sociedad GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., mediante el cual contesto en sentido negativo la audiencia conferida y agregó documentación de folios 54 al 57, en la que expresa que al analizar los motivos de ingreso de la motocicleta, primero corresponde al mantenimiento de los 500 kilómetros de la motocicleta, el cual tiene como fin asegurar el correcto funcionamiento del producto y el cumplimiento de la garantía, segundo fue por una desregulación en el sistema de frenos y por ello se realizó limpieza, regulación y prueba en carretera para validar que la consumidora se encontraba de acuerdo con la reparación. Indica que su representada le realizó los cambios de piezas que claramente no están cubiertas por la garantía, situación que era del conocimiento de la consumidora, y que se establece en la extra garantía firmada por la consumidora.

Así mismo indica que presenta como prueba el contrato de garantía, brindando un extracto de los términos y condiciones de la extra garantía, específicamente en el apartado de “Exclusiones del Contrato de Extra Garantía Motocicleta Serpento luego de concluida la garantía del fabricante, en el literal “c”, que se refiere directamente al tema de las piezas que no son cubiertas por la misma.

Finalmente, expresó, que el artículo 34 de la LPC, establece que para reclamar el cambio de producto o la devolución de lo pagado o cancelación de su obligación contractual, como lo establece la consumidora en su denuncia, aduce que se debe de haber intentado la reparación hasta dos veces por la misma causa, situación que en el presente caso no ha ocurrido así, ya que no se ha ingresado la motocicleta dos veces por la misma razón y tampoco por supuestas fallas de fábrica, sino que ha sido por mantenimientos correctivos por fallas del desgaste natural de estas y los ingresos de la motocicleta al taller fueron por mantenimiento que son propios para el cumplimiento de la garantía.

El día 29/06/2021 se recibió escrito firmado por el apoderado general judicial de la sociedad GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., mediante el cual contesto resolución que antecede (fs. 58-59), en la que manifiesta que agregó un dictamen técnico en el escrito cuando se dio inicio el presente procedimiento sancionatorio en el que indica un total de dos ingresos al taller. El primero corresponde al mantenimiento de los 500 kilómetros recorridos

por la motocicleta, con el fin de asegurar el correcto funcionamiento de la misma y el cumplimiento de la garantía. El segundo fue por una desregulación en el sistema de frenos y por ello se realizó una limpieza. Además presentó el contrato de extra garantía.

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 c) de la LPC, por incumplimiento de garantía por parte de la proveedora.

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que, 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- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán valoradas según 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 CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por la consumidora consistente en:

- a) Fotocopia confrontada de factura (fs. 4).
- b) impresión confrontada de términos, condiciones y beneficios cubiertos por extra garantía No. 07140 (fs. 5).

Con los documentos antes relacionados es posible acreditar la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora.

C. De la misma forma en el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por parte de la proveedora consistente en:

- a. Fotocopia firmada por el jefe de servicios Grupo UMA, S.A. de C.V., sobre la atención brindada a la motocicleta en el taller, con los detalles de las observaciones y

correcciones realizadas a la motocicleta, dicha documentación está a nombre de con las referencias siguientes: marca Bajaj, Modelo: Pulsar 125NS, año: 2020, Motor: JEYWKM31916, color: Rojo, chasis: MD2B24BY7LWM47210. Es menester mencionar, que en los reporte de atención en el taller no aparece el nombre de la denunciante, pero la descripción de la motocicleta atendida coincide con la información de la denuncia, así como la establecida en la factura de compra otorgada por la proveedora y recibida por la persona denunciante, por lo que podemos afirmar que se trata del mismo bien objeto de reclamo.

VII. ANALISIS Y CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con la documentación antes citada, se ha acreditado una relación de consumo entre las partes, en razón de la compra de la motocicleta, marca Bajaj, Modelo: Pulsar 125 NS, año: 2020, Motor: JEYWKM31916, color: Rojo, chasis: MD2B24BY7LWM47210, con la proveedora GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., por la cantidad de \$1,749.00 dólares objeto del presente reclamo (fs.4).

En el presente análisis, con la documentación agregada al expediente a folios 57 se puede acreditar que la consumidora reportó fallas al taller en dos ocasiones:

La primera sin determinarse la fecha en concepto de mantenimiento de 500 kilómetros, en la cual en la casilla diagnostico se consignó ninguno, en la casilla trabajos realizados se consignó que era rutina de mantenimiento de cambio de aceite y filtro.

El segundo reporte fue de fecha 10/02/2021, en el cual el kilometraje era de 800 y en el detalle reportado se consignó “ruido al aplicar el freno delantero” como diagnostico se consignó “desregulación en el sistema de frenos” y en la casilla trabajos realizados se consignó que se le realizó limpieza y regulación de frenos y prueba de carretera para validar que el cliente está de acuerdo con la reparación.

En el documento referido se consignó además que *el cliente acepta los trabajos realizados y firma que está conforme con la solución que se le presentó en taller autorizado, mencionar que con tema de frenos según el fabricante no tiene ningún tipo de garantía, como parte de dar resolución y apoyo a comercial se realizó esta revisión, agrega finiquito de recepción y reparación en servicio de garantía (fs. 57).*

Ahora bien, al revisar los términos, condiciones y beneficios cubiertos por extra garantía de motocicleta Serpento. En el apartado “Exclusiones del contrato de extra garantía

motocicleta Serpento luego de concluida la garantía del fabricante” se determina en letra c): “frenos no aplica para (tambores, discos, pastillas, zapatas, cables)”.

En relación con lo anterior, se ha observado que las dos asistencias que se ha brindado en los talleres, la primera fue atención de mantenimiento de rutina y el segundo fue reparación de freno, es decir, no se encuentra acreditada en el presente procedimiento sancionatorio que se haya atendido en dos o más ocasiones el supuesto problema de ruido al aplicar el freno delantero, por lo que no se configura el supuesto de la infracción, sobre el incumplimiento de la garantía. Además, en las exclusiones de garantía se establece, respecto de los frenos los productos que no incluyen en las reparaciones.

En conclusión, del análisis de la documentación incorporada por las partes al presente procedimiento se tiene por acreditado que se le realizaron las reparaciones a la motocicleta marca BAJAJ, modelo PULSAR 125NS que dieron origen al presente procedimiento administrativo, y que el reclamo sobre que le hacía ruido el freno delantero, se configura como excluyente de la garantía otorgada por la proveedora y que fue informada a la consumidora, y aun así fue reparada por parte de la proveedora.

Es así que, para este colegiado no es posible acreditar la comisión de la infracción atribuida a la proveedora denunciada, puesto que se ha probado por medio de la prueba documental antes relacionada, que las intervenciones en el taller fueron la primera por mantenimiento preventivo y la segunda por reparación sobre el ruido al aplicar el freno delantero, la cual fue atendida y reparada según las condiciones de la garantía. En consecuencia, resulta procedente *absolver* a la proveedora denunciada.

VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 24, 33, 34, 43 letra c), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, artículos 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil y 139 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos este Tribunal **RESUELVE:**

Absuélvese a GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por la señora

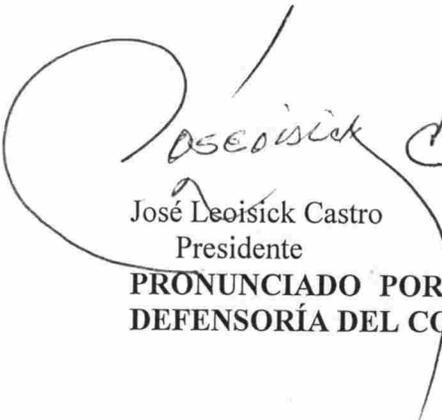
Notifíquese.

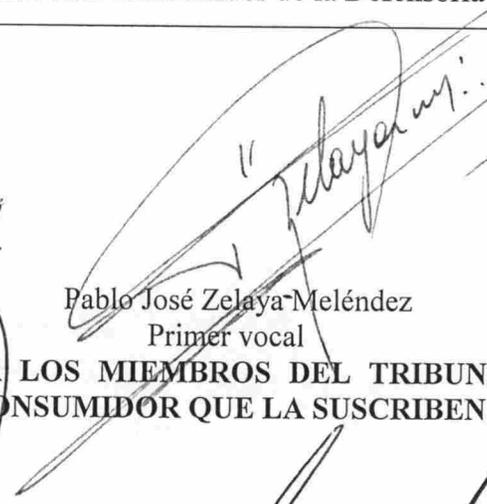
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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, 7^a. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

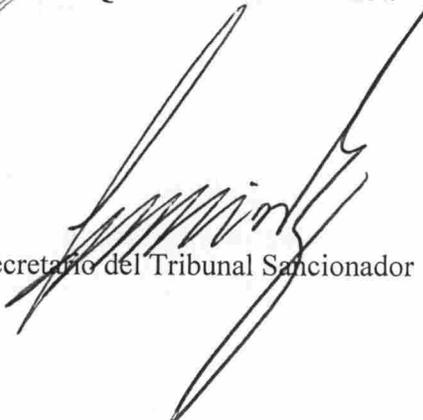

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya-Meléndez
Primer vocal


Lidia Patricia Castillo Amaya
Segunda vocal

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

RG/MIP


Secretario del Tribunal Sancionador