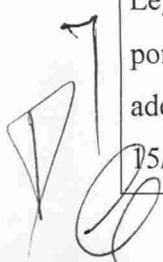


	<p style="text-align: center;"><b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b></p>	<p>Fecha: 17/12/2021 Hora: 12:08 p. m. Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 1931-2019</p>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	GENERAL DE VEHICULOS, S.A. DE C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p><i>I.</i> En fecha 10/09/2019, el señor . . . . . interpuso su denuncia —fs. 1— expuso: que el día 16/08/2019 requirió a la proveedora una cotización para la adquisición de un vehículo por medio de financiamiento, en la cual le proporcionaron la cotización N° . . . . . en la que se detallaron las condiciones del crédito ofertado, entre las condiciones del crédito ofertado estaba que el consumidor no cancelaría prima, la oferta le pareció al consumidor por lo que solicitó los requisitos para que se le brindará el financiamiento, procediendo a entregar la documentación requerida, adicionalmente la proveedora le solicitó que cancelara la primer cuota del financiamiento por valor de \$550.00, monto que el consumidor canceló según comprobante N°62776, se le dijo que era necesario realizarle una visita a su vivienda, lo cual sucedió y le informaron que el vehículo le sería entregado el 30/08/2019 para lo cual le llamarían, pero no le llamaron, por lo cual acudió a sucursal del proveedor, donde le informaron que aún no tenían el dictamen, pero que el vehículo le sería entregado a más tardar el 03/09/2019. Nuevamente el consumidor no recibió llamada alguna, por tal motivo acudió a sucursal de la proveedora, donde el gerente le ofreció una disculpa y le informó que las políticas habían cambiado y que por tanto era necesario que cancelara una prima, situación con la que el consumidor no estuvo de acuerdo debido a que le estaban modificando las condiciones ofertadas.</p> <p><i>2.</i> El día 10/09/2019 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. 8-9—. Posteriormente, en fecha 04/10/2019 —fs. 13—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria, notificando a la proveedora en fecha 04/10/2019 (fs. 15) de la audiencia de conciliación programada para el día 18/10/2019. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 22), se hizo constar que la falta de acuerdo entre las partes.</p> <p><i>3.</i> En ese sentido, se advierte que se cumple el supuesto consignado en el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, esto es, que se remite al Tribunal Sancionador por falta de acuerdo entre las partes. En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—remitió el expediente desde aquella dependencia, recibándose en este Tribunal en fecha 15/11/2019.</p>			



### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

*“La pretensión del consumidor radica en que proveedor realice la entrega del vehículo y se compense por los gastos incurridos por la falta de entrega o en su defecto se brinde una explicación del porque no se le cumplió con lo ofertado le devuelvan todo lo cancelado y se indemnice según lo que legalmente corresponda. Lo anterior de conformidad a los artículos 4 literales b), e), j) y m), 13 inc. 2do, 19 literal l) 42 literal i) y 43 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor”.*

### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

A. Tal como consta en la resolución de inicio (fs. 25-27), se le imputa al proveedor denunciado la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra d) de la LPC.

Así, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra d), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *“Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre (...)”*, el resaltado es nuestro.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: a) *las condiciones en que se acuerda el pago de la prima, anticipo o reservación*, es decir, las obligaciones que adquiere el proveedor al haber recibido cierta cantidad de dinero; b) *el pago realizado por la o el consumidor*; c) *la no celebración del contrato*, lo que implica determinar el motivo por el cual no se llevó a cabo; y d) *la negativa –expresa o tácita– de la devolución del dinero recibido por el proveedor cuando la o el consumidor haya solicitado el reintegro en virtud de la no celebración del contrato*.

B. Asimismo, consta en la resolución de inicio (fs. 25-27), se adujo que existe una contravención a lo dispuesto en el artículo 4 letra c) de la LPC, el cual establece que es un derecho básico de los consumidores *recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir*. Además, en la letra a) del artículo 16 de la LPC, al referirse a los requisitos de las promociones y ofertas, estipula que, entre otros aspectos, debe tener la posibilidad de comprensión directa.

También, se afirma una transgresión a lo regulado en el inciso primero del artículo 27 de la LPC, en lo concerniente al derecho de información: *en general, las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, deberán proporcionarse con información en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna*.

Además, en cuanto a la información de las promociones, el artículo 30 de la LPC determina: *“Cuando se tratare de promociones y ofertas especiales de bienes o servicios, los comerciantes estarán obligados a informar al consumidor las condiciones, el precio total o los elementos que lo hagan*

*determinable, la duración de las mismas, por cualquier medio de publicidad o mediante avisos o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a los bienes”.*

En relación con lo antes apuntado, el artículo 43 letra n) de la LPC determina que el realizar promociones u ofertas especiales de bienes y servicios en contravención a lo dispuesto en dicha ley, es una conducta calificada como infracción grave, y de acuerdo con el artículo 46 de la misma normativa se sancionaría con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Concerniente a la mencionada infracción, este Tribunal, en resolución pronunciada el día 05/07/2010, en el procedimiento clasificado bajo la referencia 271-2010, ha afirmado que: *“La naturaleza y esencia de las ofertas y promociones es reportar una ventaja comparativa al consumidor, su carácter extraordinario es lo que permite que el comprador tenga un incentivo para llevar a cabo la transacción”.*

En ese sentido, las promociones y ofertas especiales que se transmiten a través de cualquier medio publicitario, tienen la finalidad de presentar los bienes o servicios en condiciones favorables para el consumidor, induciéndolo a tomar determinada decisión con sentido de urgencia, bajo la perspectiva de percibir una *ventaja económica* dentro de un *tiempo limitado*.

De lo anterior, se colige, que la LPC busca regular que los proveedores consignen, en el medio publicitario que se utilice para dar a conocer la promoción u oferta, *una indicación clara de la duración o del tiempo en la que dicha promoción estará vigente; debiendo indicar, además, a qué productos o servicios aplica la promoción u oferta, la cantidad mínima de productos disponibles, si existen o no restricciones, en qué consisten, y, en general, cualquier dato relevante previamente establecido, que indique en qué condiciones será cumplida, información que es de suma importancia para los consumidores al momento de acceder a la promoción u oferta.*

En otros términos, la finalidad de la regulación en el tema en cuestión tiene por objeto el minimizar la desigualdad entre las partes intervinientes en la relación de consumo -proveedor y consumidor- la cual puede dejar a este último en una situación asimétrica y de desventaja al no ofrecerle la información necesaria para que pueda tomar una decisión informada, es decir, considerando todos los elementos legalmente establecidos.

En este punto, este Tribunal considera oportuno traer a cuenta la resolución de fecha 13-03-2019 con referencia 7-2010 de la Sala de lo Contencioso Administrativo –en adelante SCA- en la que consideró: *“El derecho de consumo parte de la necesidad de proteger a los consumidores debido a la creciente vulnerabilidad de éstos en las relaciones generadas en la economía de mercado contemporánea”.*

En la misma sentencia se estableció que: *“La LPC desarrolla un régimen especial de protección sobre la base de las asimetrías económicas e informativas existentes entre los proveedores de bienes y*

*servicios frente a los consumidores, estos últimos, enmarcadas en una natural y clara situación de desventaja con respecto a los primeros”.*

Es así que la referida Sala define a la asimetría informativa como *aquella característica intrínseca de cualquier transacción económica, en tanto que siempre en un intercambio de bienes y servicios habrá un actor mejor informado que otro.*

Del mismo modo, en sentencia definitiva del 8-07-2011 con referencia 315-A-2004, emitida por la Sala de lo Contencioso Administrativo definió a la asimetría informativa como un *elemento intrínseco de las relaciones contractuales entre productores o proveedores y consumidores, determina que en todo caso el consumidor está sometido a una condición de vulnerabilidad que rebasa su autonomía y voluntad real para contratar, circunstancia que, en definitiva, justifica la aplicación de un principio protectorio con el fin de restablecer el equilibrio contractual y asegurar el respeto de los derechos del consumidor.*

#### **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. 25-27, 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 25/03/2021 y la proveedora evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio y en auto de apertura a pruebas, en este último se le otorgó el plazo de 8 días hábiles contados a partir de la notificación del mismo. En fecha 15/12/2021 —folios 50 al 52— se recibió escrito firmado por el licenciado . en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora GENERAL DE VEHICULOS, S.A. DE C.V., mediante el cual evacúa la audiencia conferida y ejerce su derecho de defensa, alegando en síntesis lo siguiente:

(a) que su mandante no se ha negado a entregar al consumidor el pago de anticipo, en concepto de reserva del automóvil por la cantidad de \$550.00 dólares, debido a que si no se concretaba el financiamiento, el consumidor podría iniciar el trámite de devolución de la reserva, el consumidor no inició el trámite, no obstante se emitió un cheque a nombre del consumidor, el cual tuvo que revertirse porque excedía los 222 días de emitido, plazo del cheque para hacerlo efectivo, el consumidor se puede presentar a realizar el trámite de devolución, cuando lo considere oportuno.

(b) que su mandante no ha realizado publicidad ilegal; debido a que no es legítimo contradictor, debido a que la publicidad corresponde a la sociedad CrediQ, S.A. de C.V., para probarlo adjunta fotografía de la publicidad (fs. 58).

Respecto a los alegatos expuestos, al estar íntimamente vinculados con la prueba documental incorporada al expediente, serán analizados a la luz de la valoración de dicha prueba, a desarrollarse en el respectivo romano de esta misma resolución.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. 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 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 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 e) de la LPC.

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

- Copia confrontada con su original de cotización 280706 emitida en fecha 16/08/2019 emitido por la proveedora CrediQ, S.A. de C.V., mediante el cual se prueba que dicha proveedora realizó una oferta de financiamiento de un vehículo Mazda/ BT- 50 PRO, (fs. 4).
- Copia confrontada con su original de factura 62776 emitida en fecha 20/08/2019 emitido por la proveedora GENERAL DE VEHICULOS, S.A. de C.V., mediante el cual se acredita el pago del consumidor a la proveedora de un anticipo de \$550.00, (fs. 6).
- Impresión de correos electrónicos de la proveedora donde se hace constar que en fecha 17 de noviembre de 2021, se solicitó instrucciones para documentar el seguimiento del cheque emitido a favor del consumidor que acumulaba 222 días de emisión desde abril de 2021, (fs. 53-55).
- Carta emitida por el señor I \_\_\_\_\_, Gerente de Ventas de la denunciada, en el que manifiesta que la proveedora ha realizado intentos de comunicación en repetidas ocasiones al número telefónico móvil y a la fecha el consumidor no les ha atendido, (fs. 56-57).
- Impresión de afiche publicitario donde se hace constar que la proveedora Grupo Q, S.A. de C.V., emitió dicha publicidad (fs. 58).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por los consumidores es la descrita en el artículo 43 letra d) de la LPC, por *“Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre (...)”*; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) La *relación de consumo* existente entre el consumidor y la proveedora GENERAL DE VEHICULOS, S.A. DE C.V., por medio de copia confrontada con su original de factura 62776 emitida en fecha 20/08/2019 emitido por la proveedora GENERAL DE VEHICULOS, S.A. de C.V., mediante el cual se acredita el pago del consumidor a la proveedora de un anticipo de \$550.00, (fs. 6).

2) *El pago efectuado por el consumidor*, lo que se demuestra, también, a través de copia confrontada con su original de factura 62776 emitida en fecha 20/08/2019 emitido por la proveedora GENERAL DE VEHICULOS, S.A. de C.V., mediante el cual se acredita el pago del consumidor a la proveedora de un anticipo de \$550.00, (fs. 6).

3) *Las gestiones realizadas por la proveedora para devolver el anticipo*, según consta en copia simple de correos electrónicos de la proveedora donde se hace constar que en fecha 17 de noviembre de 2021, se solicitó instrucciones para documentar el seguimiento del cheque emitido a favor del consumidor que acumulaba 222 días de emisión desde abril de 2021, (fs. 53-55) y carta emitida por el señor \_\_\_\_\_, Gerente de Ventas de la denunciada, en el que manifiesta que la proveedora ha

realizado intentos de comunicación en repetidas ocasiones al número telefónico móvil y a la fecha el consumidor no les ha atendido (fs. 56-57).

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, no se ha configurado la negativa—expresa o tácita— de la devolución del dinero recibido por la proveedora cuando el consumidor haya solicitado el reintegro en virtud de la no celebración del contrato, en razón que a la fecha no se ha documentado la solicitud del consumidor para la devolución de los \$550.00 dólares pagados en concepto de anticipo del bien, y por el contrario, constan indicios que la proveedora ha intentado comunicarse con el consumidor para que éste llegue por la devolución del dinero. En consecuencia, este Tribunal considera que no existe responsabilidad de la proveedora por el cometimiento de la infracción que se le imputa, y en el presente caso no se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra d) de la LPC, por “*Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebre (...)*”, siendo procedente absolver a la proveedora denunciada de la supuesta comisión del referido ilícito, respecto de la denuncia interpuesta por el señor

**B.** Ahora bien, este Tribunal estima conveniente previo a realizar ciertas delimitaciones conceptuales en lo que al tema de promoción concierne, y cuáles son las circunstancias propias que configuran el cometimiento de la infracción establecida en el artículo 43 letra n) de la LPC; evacuar el alegato esgrimido en relación a la falta de legitimo contradictor, es importante destacar que dentro de los requisitos subjetivos que debe reunir la pretensión, la Sala de lo Constitucional mediante sentencia de fecha 14/12/2004, en el amparo 564-2003, destacó la legitimación procesal, la cual alude a una especial condición o vinculación de uno o varios sujetos con un objeto litigioso determinado, que les habilita para comparecer individualmente o junto con otros, en un proceso concreto con el fin de obtener una sentencia de fondo.

La legitimación está referida a la capacidad de ser parte en un procedimiento concreto, en virtud de la cual se exige, para que la pretensión procesal pueda ser examinada en cuanto al fondo, que las personas que se encuentren vinculadas con el objeto del litigio, sean las que figuren como partes en el proceso o procedimiento de que se trate. La falta de este presupuesto impide una sentencia de fondo, pues la pretensión planteada no resulta susceptible de ser propuesta por un motivo procesal que deviene, por su naturaleza, en insubsanable.

La LPC establece en su artículo 40, que por la comisión de las infracciones en ella reguladas, se sancionará administrativamente a los proveedores a quienes les sean imputables; es decir, a los proveedores que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con dolo o culpa, causen menoscabo a los consumidores.

En este contexto, para determinar una situación jurídica particular a la que este Tribunal deba aplicarle la normativa de consumo, es necesaria la existencia de una relación jurídica que vincule a dos sujetos específicos, cuya conducta o actuación se someta a valoración de este Tribunal; esto es, aquella que enlace a un proveedor específico con un consumidor concreto.

Sin embargo, si se advierte la falta de un vínculo real y efectivo, este Tribunal no puede entrar a conocer si existe o no violación a un derecho cuando no existe prueba de que el supuesto infractor haya intervenido en la conducta reclamada por el agraviado, haciendo imposible conocer el fondo del asunto planteado. Consecuentemente, dicha ausencia de legitimación motivaría la terminación anormal del procedimiento por la improponibilidad de la denuncia (artículo 94 del Reglamento de la LPC), porque no concurren los elementos necesarios para imputar a la persona denunciada el presunto cometimiento de la infracción (artículo 144 inciso 1º LPC). Además, el artículo 127 inciso 4º del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, establece que el tribunal puede advertir de oficio las circunstancias que ponen fin al procedimiento de manera sobrevenida.

En razón de lo anterior, si este Tribunal advirtiera la ausencia de legitimación procesal por parte de la proveedora denunciada, se encontraría imposibilitado de emitir un pronunciamiento de fondo sobre la controversia planteada en relación al artículo 43 letra n) de la LPC, debido a que la administración pública debe someterse al principio de legalidad y no puede pronunciarse sobre el fondo de un reclamo o denuncia contra una persona natural o jurídica que no tiene la calidad de legítimo contradictor dentro del procedimiento, siendo así que para el presente caso, en el afiche publicitario objeto de análisis, no consta la persona jurídica que lo emite (f. 58), razón por la que no es posible atribuir fehacientemente la responsabilidad por el mismo, a la proveedora denunciada en el presente procedimiento administrativo sancionador, siendo entonces procedente sobreseer a la proveedora General de Vehículos, S.A. de C.V., respecto de la denuncia interpuesta por el señor . respecto de la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra n) de la LPC, según el análisis expuesto en la presente resolución.

#### VIII. 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; 43 letra d), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

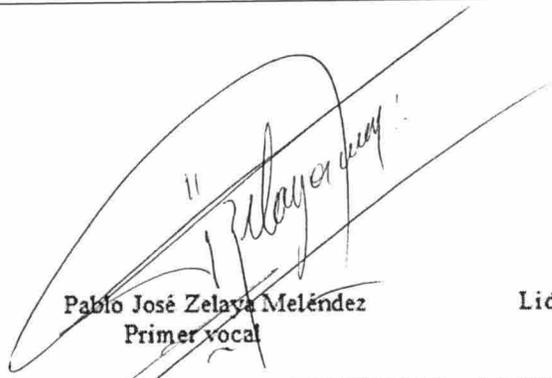
- a) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra d) de la LPC, por *“Incumplir la obligación de devolver primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio en caso que el contrato no se celebrare (...)”*, por los motivos expuestos en la presente resolución.

- b) *Absuélvase* a la proveedora GENERAL DE VEHICULOS, S.A. DE C.V. por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra d) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor [redacted] por los motivos expuestos en la presente resolución.
- c) *Sobreséase* a la proveedora GENERAL DE VEHICULOS, S.A. DE C.V. por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra n) de la LPC, por realizar promociones u ofertas especiales de bienes y servicios en contravención a lo dispuesto en dicha ley, conforme al análisis expuesto en la presente resolución, por no acreditarse ser legítimo contradictor.
- d) *Recomiéndese* al señor J [redacted] solicitar a la proveedora GENERAL DE VEHICULOS, S.A. DE C.V., la inmediata devolución de los \$550.00 dólares cancelados en concepto de reserva del bien, debiendo informar a este Tribunal en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la presente resolución, la efectiva devolución de la cantidad de dinero referida.
- e) *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	

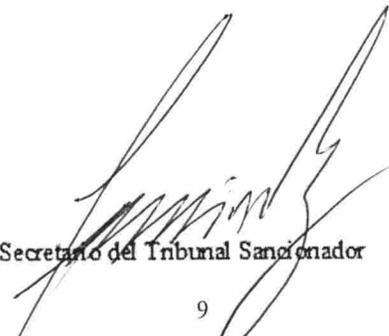
  
 José Leoisick Castro  
 Presidente

  
 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/MP

  
 Secretario del Tribunal Sancionador