

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 07/03/2022 Hora: 10:43 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1130-2019
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	GMG COMERCIAL EL SALVADOR S.A. DE C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS.			
<p>El consumidor interpuso su denuncia en fecha 10/06/2019, en la cual, expuso que, el día 26/03/2019 compró al crédito una motocicleta, marca Serpento, modelo Defender 150 RC, por un precio de \$1,213.16 dólares, pero transcurridos once días después de la compra, la motocicleta empezó a presentar un desperfecto que impedía su buen funcionamiento siendo remitida a taller de la proveedora en cinco ocasiones por diversas fallas en un período de aproximadamente cuatro meses, por lo que el consumidor considera que le vendieron un producto defectuoso.</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 normativa donde se establece que <i>“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”</i>.</p> <p>En fecha —11/06/2019—, 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.13-16), a lo cual se recibió respuesta desfavorable y el consumidor ratificó su denuncia el día 05/07/2019 y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (fs. 20).</p> <p>El 18/07/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 24/07/2019—f. 21-22—, 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. 32.</p>			

Consiguientemente, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante 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 27/08/2019.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó expresamente que: *“Con base en los artículos 13-D literal c), 34, 44 Literal k) 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 reintegre el monto de \$1,213.16 dólares en el menor tiempo posible”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 35-37—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor (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. 35-37 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 16/07/2021 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:

A. En fecha 23/07/2021 —folio 40— se recibió escrito firmado por el licenciado

, en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR 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: que ninguno de los puntos descritos en la relación de los hechos son ciertos y que en efecto no existen tales infracciones, para lo cual además de la documentación que ya obra en el proceso como prueba se presentará: dictamen técnico emitido a favor del consumidor el cual demuestra los diferentes ingresos que tuvo el bien al taller y que los mismos en ningún momento se realizaron en dos ocasiones por la misma causa; así como el certificado de garantía en el cual se especifican los términos y condiciones de la misma;

B. Mediante escrito de f. 50-51 el apoderado de la denunciada contestó la audiencia conferida en el auto de apertura a pruebas en sentido negativo, ratificando lo expresado en el escrito de f. 40. Adicionalmente dio cumplimiento al requerimiento de información financiera y tributaria que este Tribunal realizó en resolución de inicio del presente procedimiento, siendo que con ello *se tiene por cumplido el requerimiento de información* por parte de la proveedora.

La proveedora denunciada, en relación a los hechos denunciados, adjuntó la siguiente prueba documental: **1. Informe Técnico Proporcionado por el taller Serpento** por los trabajos efectuados en garantía a la motocicleta del consumidor (fs. 55-56); y **2. Certificado de Garantía de motocicletas** en el cual constan los términos y condiciones de la garantía ofertada al consumidor. Al respecto, dicha documentación será analizada en el respectivo apartado de valoración de la prueba, en esta misma resolución, junto con el resto de prueba documental incorporada en el expediente de mérito.

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 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 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 factura No. 605506 (fs. 5 y 57 frente), emitida por la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR S.A. DE C.V. de fecha 26/03/2019, a nombre de _____ con lo que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora, el precio que se pagó por el vehículo y sus respectivas características.

b) Copia confrontada del certificado de garantía (fs. 6-7, 57 vuelto y 58), emitido por la proveedora respecto del bien objeto de la controversia, mediante el cual se acredita los términos, las condiciones y excepciones para poder hacer uso de la misma.

c) Copia confrontada de hojas de recepción de motocicleta en taller de Grupo Monge -orden de servicio- (fs. 08-12), mediante el cual se acreditan las veces que el bien objeto de reclamo ingresó al taller designado por la proveedora en diversas ocasiones.

d) Informe Técnico proporcionado por talleres Serpento de fecha 23/07/2019 (fs. 55-56), suscrito por el _____ a través del cual se establece que los defectos encontrados en la motocicleta fueron subsanados oportunamente, asimismo se acreditan los diferentes procedimientos de

mantenimiento que se le efectuaron al bien objeto del reclamo, y que las fallas se deben a un incorrecto desarrollo del motor del vehículo.

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 GMG COMERCIAL EL SALVADOR S.A. DE C.V., por medio de la factura de compra de la motocicleta objeto de reclamo (fs. 5), documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituye como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma.

2) La **existencia de una garantía de motocicletas** ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de *12 meses o 12,000kms* lo que ocurra primero a partir del 26/03/2019, conforme al certificado de garantía de fs. 6-7. Además, en la misma se establecen las diversas condiciones y los términos de cobertura de dicha garantía.

3) La **existencia de un diagnóstico técnico**, mediante el Informe Técnico proporcionado por talleres Serpento de fecha 23/07/2019 (fs. 55-56), en el cual se detallan los diferentes procedimientos realizados por personal del taller al objeto de reclamo, en donde se consigna y describe los diferentes defectos encontrados, así como que los mismos fueron solventado en cada ocasión, en dicho informe se sostiene que las fallas reportadas por el consumidor, **se deben a un incorrecto desarrollo del motor de la motocicleta**, pues el denunciante manifestó en los talleres que no está conforme con el avance de la unidad ya que de 85 kilómetros por hora no pasa, a lo cual la proveedora informó al consumidor que la motocicleta se encuentra en su etapa de desarrollo y que debe cumplir con las recomendaciones de no sobrepasar la velocidad de 70 kilómetros por hora y no exceder las 5,000 rmp y al estar superando estos límites está acortando la vida útil del motor así como el desempeño. El Informe Técnico fue suscrito por el Ingeniero (_____), en su calidad de supervisor de talleres Serpento.

4) El **cumplimiento de la garantía en cada desperfecto**, mediante el Informe Técnico proporcionado por talleres Serpento de fecha 23/07/2019 (fs. 55-56), y las hojas de ingreso a talleres Serpento (fs. 8-12), se acredita los diferentes procedimientos de mantenimiento que se le efectuaron al bien objeto del reclamo, así como las reparaciones efectuadas en virtud de cada reclamo notificado por el consumidor, lo que denota, en este caso en particular, la buena voluntad de la proveedora de atender los desperfectos que el consumidor le informaba.

En virtud de lo anterior, este Tribunal ha podido constatar que la proveedora (GMG COMERCIAL EL SALVADOR S.A. DE C.V.) a través del taller designado Taller Serpento; ha realizado diferentes

mantenimientos preventivos y correctivos al vehículo objeto de la presente controversia, pero que los mismos, atienden a un desarrollo inadecuado del motor de la motocicleta, que corresponde a la diligencia, experiencia y experticia del consumidor, situación que hace concluir a este Tribunal, que se le ha dado cumplimiento a la garantía, por parte de la proveedora y el taller designado por la misma, y que si bien la motocicleta ha presentado fallas, la causa de estas no está prevista en la cobertura de la garantía. Por su parte, el consumidor, dentro del procedimiento no aportó prueba que sustentara sus argumentos, como pudiera ser un dictamen pericial de parte.

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 talleres Serpento de fecha 23/07/2019 (fs. 55-56), realizado por personal del taller designado por la proveedora, en donde se consigna y describe los desperfectos encontrados, así como que los mismos fueron solventados en cada ocasión, mediante mantenimientos preventivos y correctivos, siendo que la causa de estos era por un inadecuado desarrollo del motor de la motocicleta nueva y dicha causal no estaba prevista por la cobertura de la garantía, pues corresponde al consumidor, al adquirir un automotor nuevo, realizar el desarrollo del mismo conforme a lo determinado por su fabricante.

De todo el análisis antes expuesto, y de la valoración de toda la documentación probatoria incorporada en el presente expediente, este Tribunal concluye que en este caso particular, se ha demostrado el cumplimiento, en tiempo y forma de la garantía por parte de la proveedora; por lo que no se ha configurado 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*, y por ello, se resuelve *absolver* a GMG COMERCIAL EL SALVADOR 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, por la denuncia interpuesta por el señor

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 e) 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”*, por no haberse acreditado en el desarrollo del presente procedimiento administrativo sancionador, dicho incumplimiento por parte de la proveedora denunciada.

b) *Absuélvase* a la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR 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 _____ por los motivos expuestos en los romanos VI y VII de la presente resolución.

c) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

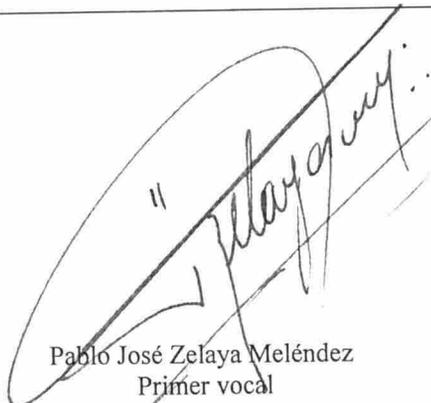
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
--	---

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

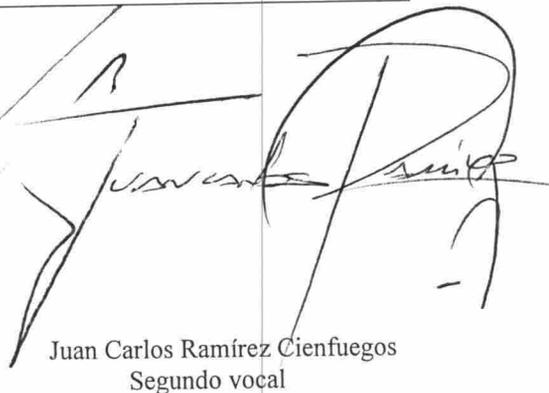
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor



José Leoisick Castro
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

LS/MP



Secretario del Tribunal Sancionador