


\*Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "T" y 24 de la LAIP

	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 06/04/2022 Hora: 11:12 Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 654-2019</p>
<p><b>RESOLUCIÓN FINAL</b></p>			
<p><b>I. INTERVINIENTES</b></p>			
<p>Denunciante:</p>			
<p>Proveedoras denunciadas:</p>	<p>GMG COMERCIAL EL SALVADOR S.A. DE C.V. GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V.</p>		
<p><b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS.</b></p>			
<p>El consumidor interpuso su denuncia en fecha 19/02/2019, en la cual, expuso en síntesis lo siguiente: que en fecha 17/07/2018 realizó la compra de una motocicleta marca SERPENTO NAGA S 200CC BL por un precio de \$1,539.96 dólares, pero es el caso que desde recién comprada la motocicleta le presentó problemas de funcionamiento, explica que siempre que llevaba a los mantenimientos, reportaba que la motocicleta tenía problemas con el carburador, el tablero no mantenía el kilometraje, la velocidad era variable, agrega que en el mes de enero de 2019, la ha llevado en tres ocasiones a la proveedora, donde le han cambiado el carburador pero el problema persiste, no corre a más de 100 kilómetros por hora, las válvulas hacen ruido y pierde fuerza. El consumidor solicitó que la proveedora le haga cambio de motocicleta, pues expresa que después de más de 5 reparaciones continúa presentando desperfectos.</p>			
<p><b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b></p>			
<p>El consumidor solicitó expresamente que: <i>“(...) el proveedor le haga el cambio de la motocicleta por otra de diferente naturaleza y similares características, ya que expresa la han reparado en mas de 2 ocasiones y el problema persiste. Todo lo anterior en base al Art. 34 y 43 c) de la LPC (sic)”</i>.</p>			
<p><b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b></p>			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 55 al 57—, se le imputa a las proveedoras denunciadas la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) por <i>el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.</i></p>			
<p>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.</p>			
<p>Expresamente, el artículo 33 inciso 1° de la LPC dispone que: <i>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</i></p>			

*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. 55-57 se le confirió el plazo para que las proveedoras manifestaran su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue

notificada a ambas proveedoras en fecha 16/07/2021 y la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. de C.V. 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:

1. En fecha 23/07/2021 —folios 61 al 62— 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 hace referencia al dictamen técnico incorporado en la etapa de medios alternos de solución de controversias emitido a favor del consumidor, el cual —según su dicho— 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, además que los mismos obedecen al desgaste de las piezas por su uso y no a problemas de fábrica; también hace referencia al certificado de garantía en el cual se especifican los términos y condiciones de la misma.

2. Mediante escrito de f. 70-71 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 fs. 61-62.

## 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 del certificado de garantía y extra garantía (fs. 4-5 y 22-24), mediante los que se acreditan los términos, las condiciones y excepciones para poder hacer uso de la misma.

b) Copia confrontada de recepción de motocicleta en taller de Grupo Monge, -orden de servicio- (fs. 6-9), mediante el cual se acredita que el bien objeto de reclamo visitó el taller designado por la proveedora en múltiples ocasiones.

c) Copia confrontada de factura (fs. 14) emitido por la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR S.A. DE C.V. de fecha 17/07/2018, a nombre de \_\_\_\_\_ con lo que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora, y que el bien fue vendido con garantía.

d) Informe Técnico Proporcionado por talleres Serpento de fecha 25/02/2019 y su respectivo anexo (fs. 29-31), suscrito por el señor \_\_\_\_\_ 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.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

I. 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:

A. En primer lugar, que el reclamo presentado por el consumidor versa sobre el producto entregado por GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. de C.V., es decir, gira en torno a un problema de la garantía, la cual es otorgada por la denunciada antes mencionada; implica, pues, que el presente caso no es en relación con algún problema con el financiamiento adquirido con GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. de C.V., —como cobros indebidos, por ejemplo—, por lo que este Tribunal estima conveniente *sobreseer* a GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. de C.V., por carecer de legitimación pasiva en relación a los hechos denunciados por el consumidor.

**B.** 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 la compra de la motocicleta objeto de reclamo (fs. 14), 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.

**C.** La *existencia de una garantía de motocicletas y extra garantía* ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración (considerando la extra garantía) era de *24 meses o 24,000kms* lo que ocurra primero a partir del 17/07/2018, conforme al certificado de garantía de fs. 4-5. Además, en la misma se establecen las diversas condiciones y los términos de cobertura de dicha garantía.

**D.** La *existencia de un diagnóstico técnico*, mediante el Informe Técnico Proporcionado por talleres Serpento de fecha 25/02/2019 y su respectivo anexo (fs. 29-31), suscrito por el señor 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 solventados en cada ocasión, mediante mantenimientos preventivos y correctivos, así: en la primera visita, se realizó el primer mantenimiento; en la segunda, regulación de flotador por la fuga en tanque de gasolina; en la tercera, el segundo mantenimiento; en la cuarta, tercer mantenimiento y ajuste de tornillería; en la quinta, cuarto mantenimiento, limpieza de carburador, bujía, limpieza de filtro de aire, ajuste de cadena, revisión de tablero y ajuste de amanecía; en la sexta, chequeo de tablero, calibración de válvula y limpieza de carburador; en la séptima, quinto mantenimiento, chequeo de tablero y cambio de carburador; y en la octava, limpieza y ajuste de carburador. En dicho informe, concluye que la motocicleta siempre ha estado en su buen funcionamiento, y que el daño en el clutch es a causa del desgaste y la manipulación.

**E.** El *cumplimiento de la garantía en cada desperfecto*, mediante el Informe Técnico Proporcionado por talleres Serpento de fecha 25/02/2019 (fs. 29-31), con la que se acredita los diferentes procedimientos de mantenimiento que se le efectuaron al bien objeto del reclamo. Así como las reparaciones efectuadas.

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, situación que deviene en que se le ha dado cumplimiento a la garantía, por parte de la proveedora y el taller designado por la misma. Además, no costa que el bien se haya reparado dos veces por un mismo desperfecto. 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 el Informe Técnico Proporcionado por talleres Serpento de fecha 25/02/2019 (fs. 29-31), realizado por personal del taller designado por la proveedora del objeto de reclamo, en donde se consigna y describe el defecto encontrado, así como que el mismo fue solventado en cada ocasión, mediante mantenimientos preventivos y correctivos, así: en la primera visita, se realizó el primer mantenimiento; en la segunda, regulación de flotador por la fuga en tanque de gasolina; en la tercera, el segundo mantenimiento; en la cuarta, tercer mantenimiento y ajuste de tornillería; en la quinta, cuarto mantenimiento, limpieza de carburador, bujía, limpieza de filtro de aire, ajuste de cadena, revisión de tablero y ajuste de amaneceía; en la sexta, chequeo de tablero, calibración de válvula y limpieza de carburador; en la séptima, quinto mantenimiento, chequeo de tablero y cambio de carburador; y en la octava, limpieza y ajuste de carburador. En dicho informe, concluye que la motocicleta siempre ha estado en su buen funcionamiento, y que el daño en el clutch es a causa del desgaste y la manipulación, y se le recomendó que al estar la motocicleta en su etapa de desarrollo no debe sobrepasar los 70 km y no exceder las 5,000 rpm y al estar superando estos límites está acortando la vida útil del motor, así como el desempeño. El Informe Técnico fue suscrito por el señor \_\_\_\_\_ en su calidad de supervisor de talleres Serpento, es decir, que se ha demostrado el cumplimiento, en tiempo y forma de la garantía; 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*. Por ello, se estima procedente **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.

2. 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.

## VIII. 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) *Sobreséase* a la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. por 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 el apartado **VII.1.A.** de la presente resolución.

b) *Absuélvase* a la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR S.A. DE C.V. por la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, en relación a la denuncia presentada por el señor \_\_\_\_\_

c) *Notifíquese.*

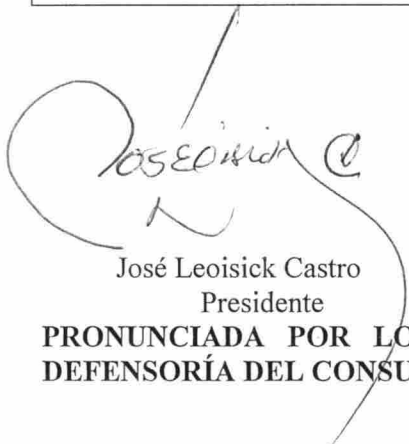
#### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

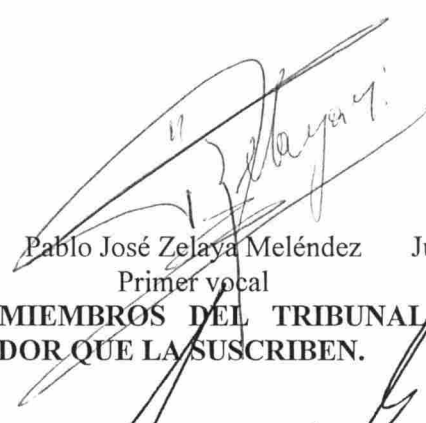
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos:  
Reconsideración

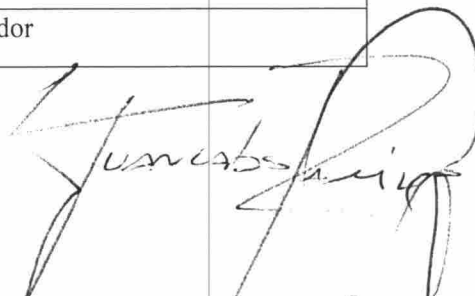
Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

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

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

  
José Leisick 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.**

IA/ym/

  
Secretario del Tribunal Sancionador