

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 10/09/2021 Hora: 08:02 Lugar: San Salvador.	Referencia: 794-2019
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedor denunciado:	Mauricio Antonio Granados Cruz, en calidad de propietario del establecimiento Mega <i>Autoparts</i> .		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 25/03/2019, el representante del denunciante interpuso su denuncia —folio 1— en la cual expuso: que no está de acuerdo con el incumplimiento de oferta o garantía por parte del proveedor denunciado, del cual obtuvo un compresor MZ CX-7 2.5 L de aire acondicionado para su vehículo por el precio de \$360.00 dólares el día 20/03/2019, el cual únicamente utilizó su mandante por 4 horas y luego dejó de funcionar, razón por la cual presentó su reclamo al proveedor, manifestándole que no le responderían, causa de su descontento.</p> <p>Asimismo, en fecha 25/03/2019, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó al denunciado 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 —folios 8-11—; instancia en la que, mediante correo electrónico de fecha 28/03/2019 (folio 12), el proveedor manifestó literalmente lo siguiente: <i>Cuando el cliente llegó a la sucursal el día sábado 23 a manifestar que el producto que estaba por llevar no lleva garantía; el cliente escuchó nuestra alegación y procedió a comprar dicho producto. El cliente llegó a nuestra sucursal el día sábado 23 a manifestar que el producto no estaba funcionando, como parte de los procedimientos en reclamos, el gerente de la sucursal procedió a hacer tres preguntas: 1- ¿El producto funcionó? A lo que el mecánico con el cliente respondió: Si funcionó durante tres horas y después ya no (...). 2- ¿Hizo revisión de los otros componentes del sistema? A lo que el mecánico respondió: Se hizo una limpieza al sistema el día de ayer, al detectar la falla del compresor. (Las limpiezas se hacen priori a la instalación del compresor). 3. Nuestro gerente luego hizo la aclaración a los dos: Como le habíamos comentado nuestros compresores no llevan garantía y por lo que podemos deducir, el fallo no es el compresor, si no algún otro componente del sistema (Válvula de expansión, evaporador u otro elemento). Al dar la recomendación, ambos clientes salieron satisfechos con la respuesta. Sin embargo, el lunes el cliente volvió a la sucursal manifestando que necesitaba que le diéramos un compresor nuevo o la devolución por que este no funcionó, nuestro gerente le recomendó revisar los elementos antes descritos y que no había garantía; el manifestó que su mecánico no tenía tiempo y que mejor le devolvieran su dinero.</i></p>			

Como segunda recomendación se le pidió al cliente que llevará la pieza en buena fe para hacer una inspección y dar más recomendaciones y este no llevo dicha pieza. (...).

Posteriormente en fecha 02/04/2019 —folio 14—, el denunciante ratificó su denuncia, en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, en contra del proveedor denunciado a fin que la Defensoría del Consumidor iniciara las diligencias de conciliación.

En ese sentido, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo en audiencia conciliatoria (folio 28), recibándose en este Tribunal en fecha 07/06/2019.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

“De conformidad con los artículos 4 b) 13-D, 18 c) 43 e) y 44 k) de la LPC, la pretensión del consumidor radica en que el proveedor le cambie el compresor que adquirió por uno nuevo de las mismas características o en su defecto la devolución de lo cancelado (sic)”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 31-33—, se le imputa al proveedor denunciado la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, se tiene que, 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 e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*, el resaltado es nuestro.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de los proveedores* al no entregar el bien o los servicios en los términos contratados por los consumidores, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

1. En fecha 04/01/2021 —folios 37-40—, se recibió escrito firmado por el señor Mauricio Antonio Granados Cruz, en su calidad de proveedor denunciado y propietario del establecimiento Mega Autoparts, quien manifestó que en ningún momento ha lesionado los derechos de denunciante ni ocasionado perjuicio económico alguno, ya que hizo entrega de los bienes en perfectas condiciones,

mismos que sufrieron daños luego de haber sido instalados por una persona que presuntamente tenía conocimiento del sistema de instalaciones y reparaciones de aire acondicionado, reiterando que a pesar de ello, ha ofrecido alternativas de solución al problema, tales como revisión de vehículo en sus talleres sin costo alguno para determinar si la causa real del daño del repuesto nuevo corresponde a una falla en la instalación del repuesto o del sistema de enfriamiento del vehículo; sin embargo, alega que el denunciante se cierra a cualquier diálogo o propuesta de revisión y evaluación del vehículo, exigiendo la devolución del dinero o el cambio del bien por uno nuevo.

Además, ofreció prueba testimonial y pericial. Sobre tal ofrecimiento, este Tribunal mediante la resolución de fecha 23/03/2021 —folios 80 y 81—, aclaró al proveedor denunciado los requisitos que la ley establece para la presentación de los medios probatorios dentro del procedimiento administrativo sancionatorio; además, en la misma resolución, se ordenó la apertura a prueba del procedimiento, sin embargo, transcurrido el plazo establecido para tal efecto el proveedor no presentó escrito alguno.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. 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 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 Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante 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 han configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

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

Fotocopia confrontada de factura N° 19AZ002F emitida por el proveedor Mauricio Antonio Granados Cruz —propietario del establecimiento Mega *Autoparts*— a nombre del consumidor en fecha 20/03/2019 (folio 7), la cual ampara la compra de un compresor por el precio de \$360.00, documento que contiene la leyenda: *No admitimos devoluciones en repuestos eléctricos. No se aceptan devoluciones después de 8 días.*

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el señor _____, a través de su apoderado, licenciado _____ es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe "*No entregar los bienes o (...) en los términos contratados.*", por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierten distintas obligaciones contractuales —*condiciones en que se ofrecieron los bienes o servicios*— sobre las cuales existe la certeza que el proveedor Mauricio Antonio Granados Cruz, en calidad de propietario del establecimiento Mega *Autoparts*, realizó la venta al consumidor de un compresor de las características consignadas en la factura de folio 7 en fecha 20/03/2019, por un precio de \$360.00.

Ahora bien, respecto al segundo elemento de dicha infracción —*existencia de un incumplimiento por parte de los proveedores*— el proveedor únicamente señaló que al momento de realizar la venta y entrega del bien objeto de reclamo al consumidor, éste le informó que el bien no contaba con garantía y que al momento que presentó su primer reclamo —fecha 23/03/2019— le recomendaron verificar los otros componentes del sistema, ya que el fallo no era del compresor, ello conforme a lo expuesto en el correo de fecha 28/03/2019 agregado a folio 12.

Por su parte, el consumidor sostuvo que el proveedor incumplió con la entrega del bien contratado en los términos esperados, ya que éste solo funcionó 4 horas; sin embargo, de la revisión del expediente administrativo, este Tribunal advierte que, al margen de la descripción del compresor objeto de reclamo

—contenida en la factura N° 19AZ002F— no se ha agregado al expediente, ningún documento en el cual consten las condiciones de funcionamiento que debía cumplir el compresor; ni elementos suficientes que acrediten con certeza que la falla en el funcionamiento del mismo se debía a un quebrantamiento del proveedor de las condiciones pactadas durante la venta.

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 congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, de los elementos probatorios que constan agregados al expediente, no es posible determinar con certeza que la falla en el *compresor* por la cual reclama el consumidor, se deba a un incumplimiento por parte del proveedor en las condiciones pactadas al momento de entrega del bien objeto de reclamo.

En ese orden de ideas, es preciso tener en cuenta que —de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 40 de la LPC— para que se considere la responsabilidad del proveedor por la comisión de una infracción es necesario que su conducta u omisión que constituye el ilícito administrativo haya sido realizada con dolo o culpa. Y siendo que, de la documentación agregada al expediente ni de los hechos declarados por el consumidor en su denuncia, no es posible determinar con certeza el grado de responsabilidad del proveedor denunciado, es decir si actuó de forma dolosa o cuando menos negligente en la entrega del compresor de aire acondicionado, es decir que las fallas en el funcionamiento fueron por el incumplimiento de las condiciones pactadas durante la venta; por consiguiente, en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la falta de prueba suficiente que permita determinar el elemento de la culpabilidad, es procedente aplicar lo más favorable al denunciado, y absolver al proveedor Mauricio Antonio Granados Cruz, en calidad de propietario del establecimiento *Mega Autoparts* por la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

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; 43 letra e), 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) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) en relación al artículo 24, ambos de la LPC por *no prestar los bienes en los términos contratados.*

b) *Absuélvase* al proveedor Mauricio Antonio Granados Cruz, en calidad de propietario del establecimiento *Mega Autoparts*, de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por las razones expuestas en el romano **VII** de la presente resolución.

Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

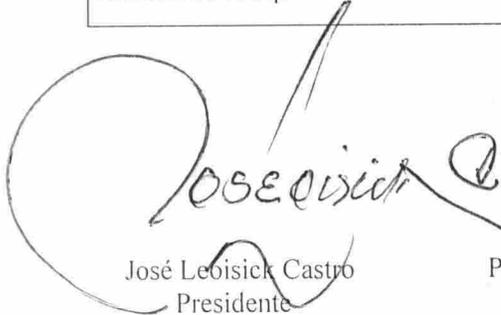
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración

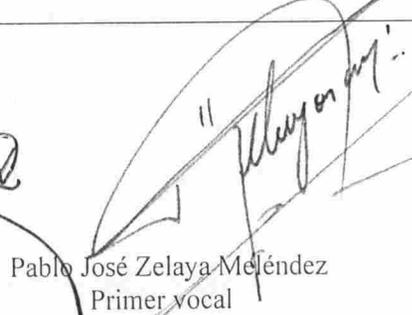
Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

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

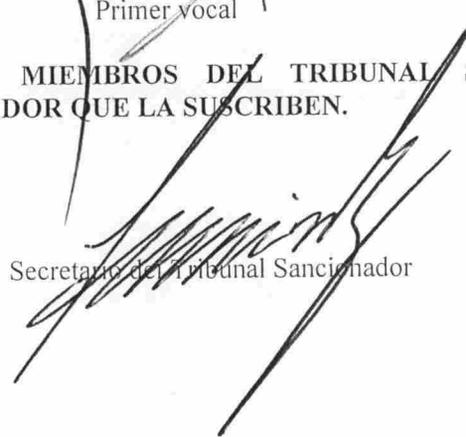
CM/ym


José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Lidia Patricia Castillo Amaya
Segundo vocal

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


Secretario del Tribunal Sancionador