


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 "r", "t" y "u" de la LAIP

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 12/09/2022. Hora: 09:46 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 500-2019.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. Precede a esta resolución, el escrito con documento anexo recibido por conducto oficial interno el día 22/06/2022, el cual consta firmado por el licenciado _____ (fs. 72-75), apoderado general judicial de la sociedad GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. según acreditó antes en este procedimiento. Por medio del referido escrito, el licenciado _____ pretendió intervenir en la fase probatoria de este procedimiento, con ese propósito reseñó los hechos manifestados en la denuncia, ofreció prueba documental ya incorporada al expediente, añadió un nuevo reporte técnico de taller sobre el vehículo vinculado al reclamo, expuso su valoración de la prueba agregada, desarrolló argumentos de defensa, y finalmente propuso la práctica de medios probatorios adicionales.</p> <p>En el apartado V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA de la presente resolución se resuelven lo pertinente acerca del escrito <i>supra</i> relacionado; y en cuanto a la intervención previa del licenciado _____, sus argumentos han sido analizados en el acápite VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.</p> <p>B. Por otra parte, la consumidora denunciante, señora _____ interpuso denuncia en fecha 05/02/2019, en la cual, textualmente manifestó lo siguiente: "(...) compró al crédito un vehículo clase:</p> <p style="text-align: right;">_____ al crédito, por la cantidad de USD\$15,300.00 dólares, pagando una prima de USD\$5,000.00 dólares, monto a financiar la cantidad de USD\$11,544.79 dólares, valor de la cuota USD\$206.97 dólares, plazo en meses 96, con una garantía de tres años, o cien mil kilómetros, lo que suceda primero. Es el caso que el vehículo referido ha entrado al Taller del proveedor durante el año 2018, cuatro veces, y una vez el 14 de enero de 2019, presentando el mismo problema no cambia las velocidades, se mantiene directo, y que la penúltima vez lo llevó fue el día 22 de diciembre de 2018 y llamaron el día 27 del mismo mes y año, que el vehículo ya estaba supuestamente reparado, lo retiro en esa fecha, ya iba de vacaciones fuera de San Salvador y por temor que no estaba bien, como ocurre siempre que funciona solo unas horas, el carro al final no funcionó dándole siempre la misma falla. Por lo que lo ingresa el vehículo nuevamente el 12 de enero de 2019, entregándole el proveedor el reporte técnico del Taller que el vehículo ingresó por un detalle de piloto de check engine encendido, la falla</p>			

persiste después de un año, y que la causa es falso entreames principal, por lo que asignaron a técnico especialista de la marca HYUNDAI para revisar la falla reportada, por lo que les resultó fallo en la cámara de aceleración por tal motivo le hicieron cambio de la cámara de aceleración y le instalaron las programaciones que dicta la fábrica para compaginar los parámetros del tren motriz, la consumidora ha perdido confianza en el vehículo, además considera que el vehículo viene defectuoso de fábrica y que los empleados del proveedor no encuentran el problema y por ende no lo pueden solucionarlos, considera que el vehículo tiene vicios ocultos” (sic).

Posteriormente, en el Centro de Solución de Controversias –CSC-, la consumidora ratificó su denuncia el día 19/02/2019, y en consecuencia, se desarrollaron las correspondientes audiencias conciliatorias en fechas 07/03/2019 y 22/03/2019 (fs. 45 y 52).

Sin embargo, no habiéndose logrado acuerdo en la última audiencia conciliatoria, conforme a lo estipulado en el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, el CSC procedió a certificar las diligencias seguidas en su sede y remitió el expediente a este Tribunal en fecha 27/03/2019.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La denunciante solicitó en el CSC, que la proveedora realice el “(...) cambio de vehículo o en defecto devolución de lo pagado, por tener el vehículo desperfectos de fabricación y vicios ocultos. Todo lo anterior de conformidad a los artículos 34 y 43 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor” (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en la resolución que ordenó el inicio del presente procedimiento —fs. 55-57—, se le imputó 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 —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados por la consumidora—, 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 de la consumidora, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán. 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.

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— 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, la consumidora 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 la consumidora 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 sociedad denunciada GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V., pues en la resolución de inicio de este procedimiento (fs. 55-57), se le confirió el plazo de diez hábiles contados a partir del siguiente al de su correspondiente notificación, con el objetivo de que pudiese incorporar sus argumentos de defensa y que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara convenientes. En ese sentido, la antes referida resolución, le fue notificada en fecha 15/12/2021 (fs. 58).

Posteriormente, mediante la resolución de las nueve horas con treinta y dos minutos del día 12/05/2022, se ordenó abrir a pruebas el presente (fs. 69), resolución que se comunicó a la proveedora indiciada el día 08/06/2022 (fs. 70), mediante notificación directa en la dirección designada para tales actos, por su apoderado general judicial, el licenciado . (fs. 63).

Establecido lo anterior, se detallan las intervenciones de la proveedora en el procedimiento administrativo sancionador en su orden cronológico:

(i) El día 23/12/2021 se recibió por conducto oficial interno un escrito con documentación adjunta (fs. 61-68), suscrito por el licenciado . , quien intervino en el procedimiento en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad denunciada GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

En el referido escrito, contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de inicio del presente procedimiento, incorporó la documentación necesaria para legitimar la personería con la que actúa, además señaló la dirección situada en departamento y municipio de San Salvador y el telefax número , como lugar y medio técnico para recibir notificaciones. Asimismo, comisionó al licenciado , para que en su nombre pudiese entregar o recibir documentos y tener acceso al expediente.

Por otra parte, expuso como primer alegato defensivo, la antigüedad del vehículo respecto a los reclamos por presuntas fallas del mismo. Así, señaló que la compraventa a plazos del vehículo, data del mes de mayo de 2015, mientras que los reclamos documentados en el expediente ocurrieron desde octubre a diciembre del 2018 (fs. 11-13), es decir, transcurrieron 3 años y 7 meses de uso del vehículo. Del hecho anterior, concluyó que no es cierto que el vehículo presentó un supuesto desperfecto desde la compraventa, o bien, fallas de fábrica o vicios ocultos, y aseguró entonces, que no consta en el procedimiento inicios que generen certeza en esas condiciones.

En sintonía con el razonamiento previo, el licenciado afirmó que los reclamos de un vehículo con más de 30,000 a 40,000 km recorridos, y en uso por parte de la consumidora, evidencian la ausencia de respaldo probatorio en el expediente para solicitar un cambio de unidad, algo que, además, consideró probado mediante las hojas de reporte de taller.

Asimismo, se refirió al informe técnico de fecha 10/01/2019 emitido por el señor , quien funge como Supervisor de Taller Grupo Q, mediante el cual, a su criterio, se estableció el goce de la garantía, pues presuntamente se atendió el desperfecto relacionado con el piloto de check engine encendido, al efectuar el diagnóstico de fallo en la cámara de aceleración, y posteriormente, se efectuó la reparación correspondiente haciendo efectivo el goce de la garantía.

Ahora bien, en relación al ofrecimiento de la prueba, el licenciado delimitó textualmente lo siguiente:

"(...) 1) contrato de compraventa a plazo suscrito por la consumidora y que consta a folios 6 al 8 del expediente, con lo que se acredita el vehículo fue comprado en el mes de mayo del año 2015.

2) Las hojas de reporte de taller que constan a folios 11 al 13., con lo que se acredita que los reclamos han sido presentados desde octubre a diciembre del año 2018, el vehículo ya tenía 3 años 7 meses aproximadamente de uso por la consumidora, por lo que se desvirtúa que el vehículo a tenido falla desde un inicio o desde la compra o vicios ocultos.

3) Se ofrece como prueba documental el informe técnico de fecha 10/01/2019 emitido por en su calidad de Supervisor Taller Grupo Q los Próceres, con lo que se acredita el goce de la garantía a favor del consumidor por la falla y que dio como resultado falla en la cámara de aceleración, se acredita que se realizo las pruebas técnicas y no se reprodujo la falla y a la fecha no consta reclamo de esa naturaleza.

4) Se agregara en la etapa probatoria el informe tecnico de taller sobre el reclamo del cambio de velocidades que a la fecha ya fue solicitado a taller.

5) Se agregara en la etapa probatoria el manual de las condiciones de la garantía (...)” (sic).

Por último, se refirió al requerimiento de documentación financiera, con indicación que la referida información, este Tribunal debe solicitarla a los registros públicos de la administración pública que sean depositarios de la misma.

(ii) Luego de notificarse a la sociedad GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. que el procedimiento se abría a pruebas, el día 22/06/2022 se recibió por conducto oficial interno un segundo escrito rubricado por el licenciado (fs. 72-75).

En esta intervención, el referido profesional nuevamente efectuó una reseña de los hechos denunciados, y aseguró que a la fecha de su actual escrito no existía reporte alguno de las supuestas fallas denunciadas efectuado con posterioridad a la última reparación ejecutada en el vehículo en el marco de la garantía, misma que consistió en el cambio de la pieza nueva de fábrica. Adicionalmente, ratificó el argumento de defensa planteado en su primera intervención relativo a que los presuntos desperfectos no constituían vicios ocultos, sino resultado del uso y desgaste del vehículo, y enfatizó que, a la fecha de los reclamos en 2018, el automotor ya acumulaba 3 años de tiempo de uso, puesto que el año de compra fue 2015, y un kilometraje recorrido de 41,440 y 43,231 kilómetros. En la misma línea, afirmó que existen piezas del vehículo que poseen una duración indeterminada y limitada, y que, en el contexto del presente caso, a su consideración, debido al transcurso de tres años, pudieron ser susceptibles de desgaste o fallas por efecto del paso del tiempo, sin embargo, con motivo de la garantía vigente fueron reemplazadas sin costo.

En tal sentido, ofreció como prueba documental el informe técnico de fecha 10/01/2019 suscrito por en su calidad de supervisor Taller Grupo Q Los Próceres, con el cual, considera se acreditó el goce de la garantía a favor de la consumidora. Ello, pues afirmó que se identificó la falla en la cámara de aceleración, se sustituyó tal pieza bajo los estándares que exige la fábrica, se realizó pruebas técnicas al vehículo y no se reprodujo la falla. Del mismo modo, enfatizó que, a la fecha de su escrito, no consta reclamo de esa naturaleza en el expediente y que el cambio de pieza en mención fue sin costo a la consumidora por encontrarse vigente la garantía.

Por otra parte, se refirió al informe técnico actualizado en fecha 14/06/2022, firmado por los señores , en calidad de Supervisor de Taller Grupo Q Los Próceres; y , Gerente de Taller los Próceres, con lo que pretende acreditar la sustitución de la cámara de aceleración y del módulo de control de motor para el buen funcionamiento del mismo, entre otros trabajos correctivos, refacciones a las que hizo

referencia cuando aseguró el cumplimiento de la garantía. Es decir, aseguró que las fallas descritas por la consumidora, fueron cubiertas por las reparaciones en el marco de la garantía detalladas en el reporte de servicio técnico de fechas 10/01/2019 y 14/06/2022, las cuales se efectuaron previo diagnóstico y resultados de las pruebas técnicas.

Además, puntualizó las presuntas reparaciones efectuadas y expresó que se realizó cambio de la cámara de aceleración, programación del tren motriz, cambio de sensor AP, calibración y limpieza de los pines de la caja de fusibles y se efectuó nuevamente la programación de los módulos del tren motriz, revisión completa del arnés principal de motor; y por último, indicó que según la actualización del informe del 14/06/2022, se efectuó cambio de computadora del módulo de control del motor. Respecto a las anteriores refacciones, acotó también que fueron ejecutadas en el marco de la garantía y que, con posterioridad a las mismas, no se registró persistencia de los defectos.

A continuación, el licenciado _____ propuso la práctica de prueba testimonial y prueba pericial. En cuanto a la prueba testimonial, propuso el testimonio del señor _____, quien se desempeña como supervisor técnico, mayor de edad, del domicilio de Soyapango, departamento de San Salvador, portador del Documento Único de Identidad número _____,

_____ , quien dio seguimiento a los requerimientos de la consumidora y los trabajos correctivos realizados al vehículo en controversia, en ese sentido fundó su solicitud en los artículos 354 del Código Procesal Civil y Mercantil, 106 de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA– y 146 inciso 3° de la LPC. Y, acerca de la prueba pericial, expuso que considera necesario y útil un pronunciamiento técnico y especializado que acredite el buen funcionamiento del vehículo relacionado con la actual controversia, al tiempo que definió como puntos de la experticia: la cámara de aceleración, que producía la activación del piloto check engine, ello, sobre la base de la documentación incorporada en el expediente, y así, desvirtuar la afirmación de la consumidora de que la falla persiste que contraviene los reportes de servicio técnico efectuados que declaran el correcto funcionamiento, en virtud de la sustitución por una pieza nueva que cumple con la calidad que exige el fabricante, por lo que consideró idónea tal prueba.

Respecto a la propuesta de producción de prueba testimonial y pericial, este Tribunal debe hacer las siguientes aclaraciones:

A. Es importante mencionar que el artículo 80 de la LPA, expone respecto a la obligatoriedad de los términos y plazos: “*Los términos y plazos del procedimiento administrativo son obligatorios y perentorios para la Administración y para los particulares*” (el resaltado es propio), es decir que los mismos, precluyen y no son prorrogables –salvo excepciones expresamente determinadas–.

Tal disposición contiene el Principio de Preclusión para los procedimientos administrativos, al cual, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, en sentencia pronunciada el día 19/04/2017 en el proceso contencioso administrativo bajo referencia número 205-2008, se refirió en los términos siguientes: “*(...) El proceso contencioso administrativo está compuesto de una serie de fases que contienen, cada una, actos propios e irrepetibles en etapas posteriores o diferentes. Así, conforme el*

principio de preclusión procesal, las partes pierden o ven extinguida una facultad procesal para actuar cuándo ésta no fue ejercida en tiempo, es decir, en la fase del proceso destinada para ello. El fundamento de tal principio, se encuentra en el orden consecutivo del proceso, categoría que alude a la especial disposición en que se han de desarrollar los actos procesales. Debe precisarse que tal orden requiere una consecución procesal idónea, equilibrada e igualitaria para las partes; así, el proceso supone un orden de actividad fundamentado en razones o valores jurídicos propios de un Estado Constitucional de Derecho (...)". Así, también razonó en la antes referida resolución, que el quebrantamiento a tal principio, sería también en detrimento o vulneración de los principios de contracción y bilateralidad e igualdad procesal de los intervinientes en el proceso, pues su inobservancia supondría conferir una ventaja indebida a una de las partes, que a su vez, conllevaría la pérdida de la misma facultad a la otra parte.

En el mismo sentido, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, expuso en la sentencia pronunciada el 10/04/2015 en el proceso de inconstitucionalidad bajo referencia número 61-2011 que, "(...) [d]icho aspecto es el que justifica la idea de preclusión, con arreglo a la cual los actos procesales necesariamente deben llevarse a cabo dentro de la oportunidad que la ley o la resolución judicial determinen si los intervinientes quieren que produzcan los efectos que están llamados a cumplir. En términos generales, uno de los supuestos en que opera la preclusión alude al vencimiento del plazo previsto en la ley o establecido por una decisión judicial dentro del cual debe ejercerse un derecho o carga procesal. Si se quiere prevenir un efecto negativo dentro del proceso, es ineludible que la actuación procesal pertinente se lleve a cabo en el intervalo de tiempo que corresponde. Cuando ello no se hace así, se pierde la oportunidad de hacerlo después, es decir, fuera del tiempo conferido, en cuyo caso el planteamiento que se haga no podrá ser considerado por el Tribunal (...)".

Por otra parte, la Sala de lo Civil en la resolución pronunciada el 14/05/2018 en el proceso bajo referencia número 110-CAC-2018, se pronunció sobre la preclusión probatoria en los términos siguientes: "(...) según el principio de preclusión procesal, siendo que el proceso se desenvuelve en fases o etapas previamente determinadas por la ley, las partes deben hacer uso de sus facultades o derechos dentro de los plazos o términos que las leyes señalan para su realización, y en relación o congruencia a cada una de las fases o etapas a través de las cuales se desarrolle el proceso. Si ello no ocurre así, la oportunidad decae, o más prechuye. Por tanto, es la preclusión, lo que cierra una etapa procesal y permite impulsar el proceso, (...) es decir que la preclusión es una situación que se produce cuando alguna de las partes no ha ejercitado en su oportunidad la facultad o derecho que le correspondía o no ha cumplido con la carga procesal que le estaba impuesta".

En el presente caso se advierte que, la oportunidad de proponer y ofrecer prueba, había precluido al momento de proponer su reproducción la proveedora denunciada, mediante su apoderado general judicial, el licenciado

Según se consignó en párrafos precedentes, mediante la resolución proveída a las nueve horas con treinta y dos minutos del día 12/05/2022, el procedimiento se abrió a prueba por plazo de ocho días hábiles

contados a partir de su respectiva notificación (fs. 69). A lo cual, de conformidad al acta correspondiente, el acto de notificación en debida forma se verificó en fecha 08/06/2022 (fs. 70), por consiguiente, el término probatorio otorgado finalizó el día 20/06/2022. En contraposición, el escrito mediante el cual se propuso la reproducción de medios probatorios adicionales por parte del licenciado se presentó en el Centro de Solución de Controversias en fecha 21/06/2022, y se recibió en esta sede por medio de conducto oficial interno el día 22/06/2022, es decir, su solicitud fue presentada un día después de finalizar el plazo de prueba otorgado.

Por lo tanto, visto que la solicitud de practicar prueba planteada por parte del licenciado , en representación de la sociedad GRUPO Q EL SALVADOR, S.A DE C.V. se planteó de manera extemporánea, es decir, posterior a la preclusión del periodo legal que se le otorgó para prueba, pues el escrito fue presentado un día hábil posterior a la fecha límite para hacerlo, contados a partir del siguiente día al de su notificación en debida forma, la misma no fue atendida por este Tribunal Sancionador.

B. Sin perjuicio de lo anterior, es menester considerar que este procedimiento se inició por el señalamiento de la posible comisión por parte de la proveedora denunciada de la infracción descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC: *"Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: c) El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente"*, por cuanto la consumidora manifestó en la denuncia de mérito, en síntesis, que en el mes de mayo de 2015 compró a plazos un vehículo a la sociedad proveedora, con garantía vigente; sin embargo, en el año 2018 el mismo presentó desperfectos, por lo que tuvo que ingresarlo al taller de la proveedora al menos en 4 ocasiones distintas.

Por lo anterior, deberá atenderse a los elementos propios de la infracción para la práctica de prueba, es decir, a la regulación en materia de garantías que la LPC posee, para poder determinar el incumplimiento de garantía que ha sido determinado como infracción. En ese sentido, es especialmente pertinente lo dispuesto en el artículo 33-A inciso 1º de la citada ley que prescribe: *"Para los efectos del artículo anterior, 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–.

Ahora bien, el licenciado alegó en su escrito que el señor , ostenta el cargo de supervisor técnico y es la persona que dio seguimiento a las revisiones de vehículo solicitadas por la consumidora y a los trabajos correctivos que le fueron realizados. Sin embargo, no hizo mención de los hechos que pretende probar mediante su testimonio. Asimismo, este Tribunal advierte que en el presente expediente, constan agregados 2 documentos denominados: "Reportes Técnicos de Taller": el primero, de fecha 10/01/2019 (fs. 19); y el segundo, del día 14/06/2022 (fs. 75), los cuales fueron rubricados por " , Supervisor de Taller de Grupo Q. Los Próceres, es decir, los reclamos por desperfectos y los trabajos correctivos que presuntamente se efectuaron al automotor para corregirlos, que se pretende

probar, ya fueron introducidos al procedimiento mediante prueba documental, resultando innecesario aportar un medio de prueba adicional para establecer este hecho.

En virtud de las consideraciones previas, atendiendo también los elementos propios de la infracción, que los reclamos en el funcionamiento del automotor ya están documentados en el expediente por medio de los referidos "REPORTES TÉCNICOS DE TALLER" y mediante los "REPORTES DE ÓRDENES DE TRABAJO", en sintonía con el artículo 33-A inciso 1° de la LPC antes citado, se declara sin lugar el testimonio del señor _____, por versar sobre hechos que ya han sido introducidos mediante prueba documental, y consecuentemente, por resultar superfluo e impertinente.

C. El licenciado _____ manifestó en su escrito de intervención en la fase probatoria, que es de interés de la parte proveedora acreditar que el vehículo sobre el que recae el presunto incumplimiento de garantía se encuentra en buen funcionamiento en relación con los puntos de reclamo que ha expuesto la parte consumidora en la denuncia, por lo que considera, necesario y útil un pronunciamiento técnico especializado que corrobore dicha situación, y si los desperfectos alegados inicialmente, persisten. Por lo anterior, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 146 inciso 3° de la LPC en relación con los artículos 375, 380 y 381 del CPCM ofreció y solicitó a este Tribunal el nombramiento de un perito independiente, técnico o especializado en la materia, para corroborar el buen funcionamiento alegado, siendo que los puntos principales alegados en la denuncia, es donde ha operado la garantía sin costo y si los mismos persisten, tomando como base los documentos incorporados en el expediente y el vehículo mismo.

Al respecto es oportuno aclarar que en el procedimiento administrativo sancionador de consumo, tanto la proveedora denunciada como la consumidora, pueden presentar los peritajes que juzguen necesarios, en igualdad de oportunidades, de conformidad al artículo 377 del CPCM.

En consecuencia, las partes pueden perfectamente presentar los dictámenes periciales que estimen pertinentes y para que dichos reportes técnicos sean valorados en el presente procedimiento como prueba pericial, deberá de acreditarse la calidad de perito en la materia técnica correspondiente, de la persona que suscribió el mismo, dicha acreditación puede ser por medio de:

- Diplomas extendidos por cualquier institución ya sea pública o privada de educación formal, por medio del cual se acredite que la persona posee los conocimientos técnicos en la materia correspondiente; o en su defecto;
- Acreditación de estudios no formales; certificación extendida por alguna empresa que acredite que la persona posee los conocimientos técnicos necesarios sobre la materia técnica correspondiente, o constancia de experiencia por lo menos de dos años en la realización de actividades relacionadas con la materia técnica.

No obstante lo anterior, en el momento actual, la prueba pericial al vehículo vinculado a la controversia, carecería de utilidad, por la ausencia de correlación cronológica con la fecha de los hechos denunciados que sucedieron a finales del año 2018 y principios del año 2019, habiendo transcurrido a la fecha más de tres años de las presuntas reparaciones efectuadas, y es por tal circunstancia que resultaría imposible establecer en este

año, el estado de las reparaciones que fueron realizadas en el año 2019, o peor aún, la situación del vehículo respecto de los hechos denunciados, por lo que tal prueba carece de utilidad e idoneidad, y este Tribunal debe declararla *sin lugar*.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. 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 uno 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 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).

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.

B. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cual este Tribunal valorará únicamente la pertinente y conducente, así como los hechos probados directa o indirectamente, conforme el orden y detalle siguiente,:

a) Copia simple de "REPORTE DE ORDENES DE TRABAJO" con referencia número 0611302510, con fecha 09/02/2018 (fs. 10). El referido documento fue presentado por la parte consumidora durante la interposición de su denuncia, y en el mismo se establece el ingreso al taller denominado "TALLER MECÁNICA TALLER LOS PROCERES GQ" del vehículo relacionado a la garantía (según la individualización de sus características en el documento), en la fecha antes mencionada, con un kilometraje 30,34, y que el ingreso obedece a lo consignado en el campo observaciones: "*INESTABILIDAD Y PILOTO DE CHECK ENGINE ENCENDIDO*", es decir, se dejó constancia de desperfecto, pero no hay indicación de la causa aparente del mismo.

b) Copia simple de orden de trabajo con referencia número 0611398269, con fecha 15/10/2018 (fs. 11). El referido documento fue presentado por la parte consumidora durante la interposición de su denuncia, y en el mismo se establece el ingreso a un taller sin indicación de su denominación, del vehículo relacionado a la garantía (según la individualización de sus características en el documento), en la fecha plasmada en el documento, con un kilometraje 40,758 kilómetros, en el campo de trabajo solicitado se colocó: "*Se cambió sensor de posición del acelerado, se corrigió problema reportado*".

c) Copia simple de "REPORTE DE ORDENES DE TRABAJO" con referencia número 0611420167, con fecha 05/11/2018 (fs. 12). El referido documento fue presentado por la parte consumidora durante la interposición de su denuncia, y en el mismo se establece el ingreso al taller denominado "TALLER MECÁNICA TALLER LOS PROCERES GQ" del vehículo relacionado a la garantía (según la individualización de sus características en el documento), en la fecha antes mencionada, con un kilometraje 41,440 kilómetros, y que el ingreso obedece a lo consignado en el campo observaciones: "*al presionar pedal no acelera, check engine encendido*", es decir, se dejó constancia de desperfecto, pero no hay indicación de la causa aparente del mismo.

d) Copia simple de "REPORTE DE ORDENES DE TRABAJO" con referencia número 0611441667, con fecha 22/12/2018 (fs. 13). El referido documento fue presentado por la parte consumidora durante la interposición de su denuncia, y en el mismo se establece el ingreso al taller denominado "TALLER MECÁNICA TALLER LOS PROCERES GQ" del vehículo relacionado a la garantía (según la individualización de sus características en el documento), en la fecha antes mencionada, con un kilometraje 42,972 kilómetros, y que el ingreso obedece a lo consignado en el campo observaciones: "*Rev. piloto check engine encendido, ver con René Portillo. Falla persiste después de 1 año*", es decir, se dejó constancia de desperfecto, pero no hay indicación de la causa aparente del mismo.

e) Copia simple de hoja resultados de la inspección con referencia número 0611441667, con fecha 27/12/2018 (fs. 14). El referido documento fue presentado por la parte consumidora durante la interposición de su denuncia, y en el mismo se establece el ingreso a un taller sin indicación de su denominación, del

vehículo relacionado a la garantía (según la individualización de sus características en el documento), ni indicación del kilometraje, en el campo de recomendaciones técnicas se colocó: *"Revisar piloto de check engine encendido falla perciste después de un año. Causa: falso entrearnés principal. Solución se dio presión a pines de arnés principal"*.

f) Copia simple de reporte de órdenes de trabajo con referencia número 01199448, con fecha 14/01/2019 (fs. 15). El referido documento fue presentado por la parte consumidora durante la interposición de su denuncia, y en el mismo se establece el ingreso al taller denominado "TALLER MECÁNICA TALLER LOS PROCERES GQ" del vehículo relacionado a la garantía (según la individualización de sus características en el documento), en la fecha antes mencionada, con un kilometraje 43,231 kilómetros, y que el ingreso obedece a lo consignado en el campo observaciones: *"check engine encendido"*, es decir, se dejó constancia de desperfecto, pero no hay indicación de la causa aparente del mismo.

g) Copia simple de contrato de venta a plazos (documento privado autenticado), otorgado con fecha 22/05/2015, otorgado por la señora _____ y GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. (fs. 6-8). El referido documento fue presentado por la parte consumidora durante la interposición de su denuncia y con él se acreditan las obligaciones existentes entre las partes, la relación contractual entre la consumidora y la proveedora, las condiciones de la contratación, el precio del vehículo y sus características MARCA: HYUNDAI, CLASE: AUTOMOVIL, TIPO: GRAND I10 GLS, COMBUSTIBLE: GASOLINA, MODELO Y AÑO: B CUATRO S CUATRO K TRES SEIS UNO B G B UNO SIETE CINCO / DOS MIL QUINCE, CAPACIDAD: 5 ASIENTOS; COLOR: GRIS;

Se establece además que el precio del vehículo fue de \$15,299.99 dólares de los Estados Unidos de América. En cuanto a la garantía, detalla que, *"(...) Se garantiza que se reparará o reemplazará por piezas originales cualquier parte del vehículo que esté defectuosa en el material o la fabricación bajo uso normal, excepto aquellas partes no cubiertas por la garantía, siempre y cuando el comprador le haya dado el servicio periódico de manteniendo en un taller autorizado por el Fabricante y efectuar todas las reparaciones aún por accidentes únicamente en los talleres autorizados y que le dé a la unidad el uso correcto. La garantía se hará efectiva en los talleres autorizados por el Fabricante (...)"*.

h) Reporte técnico de taller relativo a la orden de trabajo 0611441667, de fecha 10/01/2019, suscrito por el señor _____ (fs. 19). El referido reporte fue presentado por el apoderado de la proveedora denunciada, y en el mismo se identifica el vehículo relacionado al reclamo de garantía, y que enuncia lo siguiente: *"ingreso a taller por un detalle de piloto check engine encendido, siguiendo los procesos de taller se le dio seguimiento al detalle reportado. Se asigna a técnico especialista Hyundai para revisar falla reportada. En base a los procesos del fabricante se hace diagnostico técnico (electrónico) con equipo de diagnóstico GDS, haciendo pruebas en taller y pruebas dinámicas se determino en base a parámetros y la información que fábrica nos proporcionó que existía un parámetro no acorde a la aceleración del motor,*

por tal razón se verificaron los códigos de falla y dio como resultado falla en la cámara de aceleración por tal motivo se paso la respectiva cotización y se efectuó el proceso interno de taller para hacer efectivo el goce de la garantía. Siendo aprobado el cambio de la cámara de aceleración se instaló y se efectuaron las programaciones que dicta fabrica para compaginar los parámetros del tren motriz, posterior a esta reparación se realizó el cambio del sensor AP tomando en cuenta que todo esto son componentes electrónicos no hay tiempo estimado de duración de igual manera se calibró y limpió los pines de la caja de fusibles y se efectuó nuevamente la programación de los módulos del tren motriz, dándole seguimiento a dicha reparación y siguiendo los procesos que nos dicta el fabricante se realiza revisión del arnes principal de motor de componentes eléctricos. Después de lo efectuado se han realizado pruebas en carretera y a la fecha no ha presentado la falla reportada por tal motivo se hará efectiva la entrega del vehículo tomando en cuenta que se entrega optimo a la fecha" (sic). Mediante este documento, el apoderado de la proveedora denunciada acredita una reparación efectuada el 10/01/2019.

i) Reporte técnico de taller relativo a la orden de trabajo 0611437700, de fecha 14/06/2022, suscrito por los señores _____ y _____ (fs. 75), en el cual se da cuenta de la reparación de un desperfecto reportado en 30/01/2019, el cual presuntamente fue reparado mediante el cambio de la ECM y la programación de dicha pieza, la cual se efectuó también en el marco de la garantía de fábrica. Con el referido documento se acredita la reparación que corresponde al último ingreso al taller de la proveedora, la cual fue presentada de forma extemporánea.

j) La existencia de una garantía con un plazo de 5 años o 100,000 kilómetros, lo que ocurriera primero, se comprobó de forma indiciaria, a partir de las afirmaciones que los intervinientes han efectuado en el procedimiento. Así, se consideró la fecha de celebración de la compraventa a plazos del vehículo que data del día 22/05/2015; las fechas de los reclamos efectuados en razón de la garantía conferida al vehículo que se realizaron en fechas 09/02/2018, 15/10/2018, 05/11/2018, 22/12/2018, 27/12/2018, 14/01/2019, acerca de los cuales, la sociedad proveedora aseguró se perfeccionaron las reparaciones en goce de la garantía; así también, consta una nota dirigida a la proveedora en fecha 15/01/2019 en la cual solicita el cambio de vehículo en virtud de la garantía de 5 años o 100,000 kilómetros (fs. 18), indicios de los que se concluye lógicamente que, a la fecha de la denuncia y de los reclamos efectuados, el vehículo contaba con garantía vigente.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por la consumidora en su denuncia (fs. 1), se ha comprobado que la proveedora denunciada vendió a la consumidora *el vehículo objeto de reclamo, con las características siguientes: MARCA: HYUNDAI, CLASE: AUTOMOVIL, TIPO: GRAND I10 GLS, COMBUSTIBLE: GASOLINA, MODELO Y AÑO: B CUATRO S CUATRO K TRES SEIS UNO B G B UNO SIETE CINCO / DOS MIL QUINCE, CAPACIDAD: 5 ASIENTOS;*

Se establece además que el precio del vehículo fue de \$15,299.99 dólares de los Estados Unidos de América, con una garantía que comprendía la sustitución sin costo de su parte, sobre ciertas y determinadas piezas del vehículo, por defectos de fabricación, además, de forma indirecta o indiciaria, se estableció que la vigencia de la garantía era de 5 años o 100,000 kilómetros, lo que sucediera primero.

En la denuncia, la consumidora expuso que, el vehículo antes referido "(...) *ha entrado al Taller del proveedor durante el año 2018, cuatro veces, y una vez el 14 de enero de 2019, presentando el mismo problema no cambia las velocidades, se mantiene directo, y que la penúltima vez lo llevó fue el día 22 de diciembre de 2018 y llamaron el día 27 del mismo mes y año, que el vehículo ya estaba supuestamente reparado, lo retiro en esa fecha, ya iba de vacaciones fuera de San Salvador y por temor que no estaba bien, como ocurre siempre que funciona solo unas horas, el carro al final no funcionó dándole siempre la misma falla. Por lo que lo ingresa el vehículo nuevamente el 12 de enero de 2019, entregándole el proveedor el reporte técnico del Taller que el vehículo ingresó por un detalle de piloto de check engine encendido, la falla persiste después de un año, y que la causa es falso entrearres principal, por lo que asignaron a técnico especialista de la marca HYUNDAI para revisar la falla reportada, por lo que les resultó fallo en la cámara de aceleración por tal motivo le hicieron cambio de la cámara de aceleración y le instalaron las programaciones que dicta la fábrica para compaginar los parámetros del tren motriz, la consumidora ha perdido confianza en el vehículo, además considera que el vehículo viene defectuoso de fábrica y que los empleados del proveedor no encuentran el problema y por ende no lo pueden solucionarlos, considera que el vehículo tiene vicios ocultos" (sic).*

Respecto a los hechos descritos, se atribuyó a la 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 relación con los artículos 33, 33-A y 34 de la misma ley, como ya se puntualizó en el romano IV. de esta resolución.

En tal sentido, para comprobar la efectiva configuración de la infracción en el presente caso, debe comprobarse la existencia de una relación contractual, la existencia de una garantía vigente con términos y condiciones claras, la existencia de desperfectos de funcionamiento que reduce sustancialmente el uso o seguridad del bien, la recurrencia de tal defecto o defectos en al menos dos ocasiones y la negativa de la proveedora a ofrecer una alternativa de solución ante tal situación.

En vista de lo anterior, mediante la documentación que corre agregada al expediente se ha comprobado:

a) La existencia de una relación contractual entre la consumidora y la sociedad vendedora, que se deriva del contrato de compraventa a plazos, como se apuntó en el romano antecedente (fs. 6-8).

b) Además, también se acreditó a partir de las afirmaciones hechas por las partes en sus intervenciones en el procedimiento, que, al ocurrir los hechos, efectivamente existía una garantía vigente por el plazo de 5 años o 100,000 kilómetros sobre el vehículo objeto de la relación contractual entre consumidora y proveedora denunciada (fs. 6-8), sin embargo, el contenido y sus alcances la garantía no quedó totalmente establecida, pues no consta agregado el documento contractual.

c) La existencia de reclamos que, en el caso particular, *reducen sustancialmente el uso del bien, y que los mismos posean una recurrencia de al menos dos ocasiones, sin poder corregirlo* En este punto, se documentaron 6 reclamos por desperfectos mecánicos, según el detalle de boletas y fechas siguientes: 1) 0611302510, fecha 09/02/2018 (fs. 10), 2) 0611398269, de fecha 15/10/2018 (fs. 11), 3) 0611420167, de fecha 05/11/2018 (fs. 12), 4) 0611441667, de fecha 22/12/2018 (fs. 13), 5) Sin número nuevo de boleta, vinculado a la referencia 0611441667, en fecha 27/12/2018 (fs. 14) y 6) 01199448, de fecha 14/01/2019 (fs. 15). En cuanto a la recurrencia, se acreditó documentalmente que, el primer reclamo, se originó por inestabilidad y piloto check engine activado; el segundo y tercero, por problemas de aceleramiento ya que al presionar pedal no acelera, sensor de posición de acelerador y check engine encendido; el cuarto, por check engine encendido; el quinto, por piloto check engine encendido por falla de entre arnés principal, y el quinto, por check engine encendido. Asimismo, el reporte de taller relativo a la orden de trabajo 0611441667, de fecha 10/01/2019, da cuenta que el diagnóstico fue por fallo en cámara de aceleración y que se efectuó sustitución por una nueva cámara y programación de la misma, además de cambio de sensor AP, programación de los módulos del tren motriz.

De lo anterior se concluye que existe recurrencia en el segundo y tercer reclamo, pues están vinculados con la falla en el pedal de aceleración. Además, es recurrente en todas las boletas de taller, la aparición del piloto de check engine, el cual es sugestivo o indicativo de un desperfecto o falla de funcionamiento, pero los documentos no brindan información adicional, salvo en el caso del último ingreso de la unidad al taller, en el que se emitió un dictamen por parte del taller, explicando que el origen del piloto era fallo en la cámara de aceleración, tren motriz y sensor AP y los trabajos correctivos realizados.

De lo anterior se colige que, de los seis ingresos documentados en la denuncia, únicamente existe recurrencia claramente establecida en las boletas de ingreso identificadas bajo correlativo 0611398269, de fecha 15/10/2018 (fs. 11); y la número 0611420167, de fecha 05/11/2018 (fs. 12).

Por otra parte, como alegato defensivo, la proveedora denunciada adujo que las fallas identificadas se originaban en el uso y desgaste normal propio del vehículo, el cual ya poseía tres años de uso activo, y un kilometraje recorrido entre 30,000 y 40,000 kilómetros. Sin embargo, el análisis de este Tribunal no puede recaer sobre dichos elementos, en atención a que, la proveedora está obligada al cumplimiento de la garantía en los términos que haya ofrecido, pues lo contrario es constitutivo de la conducta ilícita atribuida. Así, en cuando a la vigencia, la sociedad GRUPO Q, EL SALVADOR S.A. DE C.V. ofreció a la consumidora *una garantía sobre el automotor vigente hasta por 5 años*, y ha reconocido expresamente que, las reparaciones que efectuó se realizaron sin costo porque estaban comprendidas dentro de los beneficios de la garantía; y en cuanto al kilometraje recorrido, ofreció a la consumidora, *garantizar el vehículo vendido hasta por 100,000 kilómetros, lo que ocurriere primero*. **De manera que, al reconocer que las reparaciones correctivas que efectuó se realizaron en goce de garantía, tácitamente reconoce que los reclamos no estaban excluidos de la cobertura de garantía, aún a pesar de la antigüedad del vehículo y el kilometraje recorrido.** Y es en virtud de tal reconocimiento expreso, que se declara sin lugar sus argumentos de defensa relativos a que

la antigüedad del vehículo y el kilometraje recorrido excluyen la posibilidad de solicitar un cambio de unidad, pues aún cuando su garantía no contemple esta posibilidad, la LPC si establece la obligación de ofrecer una alternativa de solución *entre 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.*

También sostuvo que, los desperfectos fueron oportunamente atendidos y solventados, por lo cual, no hay incumplimiento de la garantía, sin embargo, este Tribunal no obtuvo la convicción de que la última reparación fue satisfactoria, es decir, de la ausencia de una reincidencia del desperfecto. Sin embargo, tampoco pudo concluir fehacientemente que la falla no fue corregida, pues por parte de la consumidora no se incorporó documentación adicional que permitiese concluir que posterior a la última reparación efectuada al vehículo el 30/01/2019 el defecto de funcionamiento se presentara nuevamente.

En ese orden de ideas, en el presente caso, en cuanto a los elementos propios de la infracción atribuida, descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC, se comprobó y documentó en este procedimiento: *la existencia de una relación contractual*, cuya manifestación fue la compra de un bien a plazos, *el cual posee una garantía vigente* (fs.6-8); además, se acreditó en el procedimiento, mediante prueba documental *los diversos reclamos por desperfectos en el bien garantizado*, y en correspondencia, *los diferentes intentos de reparación de los mismos* (fs.19 y 75), y finalmente, *la persistencia de ciertas fallas*, las cuales presumiblemente fueron superadas luego de hasta tres intentos de reparación efectuados por parte de la proveedora, como lo ha reconocido en el último reporte de taller (fs. 75), pues se aprecia en los reportes de órdenes de trabajo la recurrencia del desperfecto en la aceleración del vehículo, el cual, aún cuando a la fecha de interposición de la denuncia se hubiere solventado, requirió más de tres reparaciones consecutivas con lo cual, la proveedora dio por solucionado el inconveniente.

Y finalmente, se acreditó en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, *que habiéndose completado más de tres de reparaciones para algunos de los desperfectos relacionados supra, la proveedora no brindó la opción de devolución de lo pagado, o bien el cambio del bien, de forma diligente, pues esta última alternativa se gestionó en el CSC, pero no llegó a concretarse. Y en esta fase, el apoderado de la proveedora únicamente se ha referido a las reparaciones efectuadas al vehículo en el goce de la garantía.*

En consecuencia, este Tribunal considera que existe responsabilidad de la proveedora por el cometimiento de la infracción que se le imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido 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*, resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra c) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar

la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos de la consumidora, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente análisis:

a. Tamaño de la empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores*".

A partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar a la proveedora según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*; por tanto, deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la infracción, sin obviar que GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. es una persona jurídica y que esa condición es relevante, pues por mandato legal está constreñida especialmente al cumplimiento de obligaciones tributarias y de algunas otras específicas para los comerciantes sociales.

Aunado a lo anterior, según lo consignado por la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, en la resolución con referencia MH-DGII-2020-0164, vigente desde 03/11/2020, la sociedad GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. posee la condición de "*gran contribuyente*", por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa, así será considerada.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este elemento se considera en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son

sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues como empresa líder en la venta de vehículos debe tener la capacidad de evaluar y reparar cualquier clase de desperfectos desde un punto de vista técnico, de manera objetiva —o en su defecto de enviar el producto objeto de reclamo para su revisión y/o reparación con el fabricante del mismo—, a efectos de cumplir con los alcances de las garantías y las responsabilidades estipulados en los artículos 33 y 34 de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplió con la garantía otorgada a la denunciante.

Por lo que, se configura una conducta *negligente* por parte de GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por no haber atendido con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación como comerciante de responder en primer lugar por la calidad de los bienes que comercializa, así como con el deber que posee de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con las garantías comerciales que otorga a los consumidores.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. si bien atendió constantemente los reclamos presentados por la consumidora, respecto a los defectos de funcionamiento en el vehículo garantizado, no logró subsanarlos definitivamente. En consecuencia, no garantizó la buena calidad del producto ni dio cumplimiento a la garantía del fabricante ofrecida a la denunciante, la cual se encontraba vigente a la fecha de su reclamo.

d. Impacto en los derechos de la consumidora y naturaleza del perjuicio ocasionado.

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa al incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente — artículo 43 letra c) de la LPC— ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de la consumidora afectada en el presente procedimiento, ya que ésta ha erogado las cantidades de dinero necesarias para atender sus obligaciones contractuales, así como también desembolsó la prima del vehículo garantizado que no pudo ser utilizado como era esperado pues presentó desperfectos y la proveedora no cumplió con la garantía ofrecida en los términos exigidos por la ley, viéndose imposibilitada de usar el bien en disputa. Por tanto, la afectación al derecho patrimonial de la consumidora es considerablemente ostensible.

e. Beneficio que obtiene el infractor.

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de refs. 109-2013 de fecha 14 de enero de 2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: "(...) *el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*". Conforme a ello, debemos tener en cuenta el precio de los bienes objeto de reclamo, pues al haberse efectuado la venta de los mismos, esto constituye el beneficio obtenido por el infractor.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad al contrato de compraventa a plazos agregada a fs. 6-8, la denunciante desembolsó durante el contrato celebrado el importe de \$5,000.00 dólares de los Estados Unidos de América en concepto de prima, además, adquirió la obligación de pago por la suma diferencial, es decir \$11,544.79 dólares de los Estados Unidos de América, que incluía además, los gastos de escrituración por \$244.42 dólares, y que debía cancelarse en 96 cuotas diferenciadas, mensuales y sucesivas, que comprendían el pago de capital, intereses, impuestos sobre los intereses y seguros.

Es decir, que la proveedora denunciada, en primer término percibió el beneficio generado por el pago de la suma correspondiente a la prima del bien garantizado, y en segundo término, recibió el pago de las mensualidades acordadas, que comprendían el pago de interés, acrecentando así su recaudación por la cantidad del precio financiada. En este punto, es pertinente mencionar que el interés, financieramente, es la renta, utilidad, beneficio o costo que se obtiene por un capital, los cuales se calculan en un período de capitalización. Es decir, el beneficio obtenido de los intereses, constituye un beneficio adicional a la ganancia por el bien garantizado, al tiempo que conlleva un mayor costo o perjuicio económico para el consumidor.

f. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo en la infractora GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. (quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC), con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC. Y es que, como vendedora de vehículos, se encuentra en la obligación de asegurar la calidad de los bienes que comercializa dentro de la cobertura legal mínima legal de la garantía en los términos establecidos por la ley, y en caso de desperfectos, debe proceder a la ejecución de la misma realizando las reparaciones que garanticen el cumplimiento de la oferta con respecto al buen funcionamiento de los productos para el objeto por el cual fueron adquiridos, y cuando tales defectos sean persistentes y no puedan ser solventados definitivamente, deberá efectuar el cambio de sus productos garantizados, como lo establece la LPC.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA.

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Para tal efecto, respecto al tamaño de empresa, se ha considerado a la proveedora como una *gran contribuyente*, consecuentemente una empresa de tamaño grande, según lo relacionado en la letra a. del romano anterior.

Asimismo, en el presente caso, se debe tomar en cuenta que el grado de intencionalidad de la conducta cometida fue negligencia (ya que para el caso no se acreditó el dolo en la infracción cometida) y que el

beneficio económico obtenido por la proveedora fue alto, pues el valor de cada cuota que la consumidora paga mensualmente, incluye capital correspondiente al valor original del vehículo adquirido, más el interés compuesto por el financiamiento de tal capital otorgado en crédito, sin que el bien haya tenido un rendimiento satisfactorio, propio de un bien de su naturaleza con la condición de artículo nuevo, debido a que las múltiples reparaciones efectuadas en el marco de la garantía no consiguieron corregir permanentemente los vicios evidenciados en su funcionamiento.

Por tanto, en virtud del impacto negativo en los derechos de la consumidora, la naturaleza del perjuicio económico ocasionado a la consumidora y el grado de intencionalidad con el que procedió la infractora, este Tribunal impone a GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, relacionada al incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente, en relación con los artículos 33 y 34 de la misma ley, una sanción pecuniaria correspondiente al valor de veinticinco meses de salario mínimo mensual en la industria —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017—equivalente a la cantidad de SIETE MIL SEISCIENTOS CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON VEINTICINCO CENTAVOS DE DÓLAR (\$7,604.25), en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC en perjuicio de la señora _____, por incumplir la garantía ofrecida a la consumidora, en los términos establecidos legalmente, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.

Establecido lo anterior, es menester señalar que el monto total de la multa impuesta por el cometimiento de esta infracción, representa únicamente el 12.5% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción —doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria—, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos denunciados según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en la pretensión de su denuncia el cambio del vehículo garantizado por otro bien de atributos y valor similar, o en su defecto, la devolución de lo pagado a la fecha, por tratarse de una compraventa a plazos, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) c) *Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*”.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente*

desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección de la consumidora, ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V., el cambio del vehículo objeto de reclamo, es decir, del vehículo individualizado en la compraventa bajo las características siguientes: MARCA: HYUNDAI, CLASE: AUTOMOVIL, TIPO: GRAND I10 GLS, COMBUSTIBLE: GASOLINA, MODELO Y AÑO: B CUATRO S CUATRO K TRES SEIS UNO B G B UNO SIETE CINCO / DOS MIL QUINCE, CAPACIDAD: 5 ASIENTOS; COLOR: GRIS;

de venta de \$15,299.99 dólares de los Estados Unidos de América, por otro vehículo de características similares, en costo y antigüedad, considerando el importe pagado a la fecha como parte del precio del bien entregado en sustitución. En ese sentido, para la estimación de la depreciación por el uso del bien que se sustituirá, ésta se computará desde el año de compra del vehículo hasta el año 2019, del acaecimiento de los hechos denunciados; lo anterior, como medida restitutoria del incumplimiento de la garantía ofrecida por el

vehículo de generales antes expresadas, el cual presentó desperfectos que viciaban el funcionamiento esperado en un automotor de sus características y con la condición de nuevo.

XI. 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) *Ténganse* por recibido el escrito presentado por la proveedora denunciada GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V., mediante su apoderado general judicial, el licenciado

→, fs. 72-75.

b) *Sanciónese* a la proveedora GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V., con la cantidad **SIETE MIL SEISCIENTOS CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA CON VEINTICINCO CENTAVOS DE DÓLAR (\$7,604.25), equivalentes a veinticinco meses de salario mínimo mensual en la industria—D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017—** en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

e) *Ordénese* a la proveedora GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V., realizar a favor de la consumidora el cambio del vehículo objeto de reclamo, por otro vehículo de características similares, en cuanto a precio y antigüedad. Para hacerlo, deberá considerar el importe pagado a la fecha como parte del precio del nuevo bien, del cual no podrá deducirse una cuantía por depreciación superior a la comprendida desde el año de la compra del vehículo hasta el año 2019, en concordancia con el uso del bien; conforme a lo expuesto en el romano X. letra C. de la presente resolución.

f) *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.

Leoisick C

José Leoisick Castro
Presidente

Zelaya meléndez

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

VR/ym

[Signature]

Secretario del Tribunal Sancionador