

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 07/09/2022 Hora: 13:13 Lugar: San Salvador.	Referencia: 796-2019
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS.			
<p>El denunciante expuso –en síntesis– que: “contrato al proveedor la compra de una Motocicleta, marca <i>SERPENTO DEFENDER</i>, 150 ROJ 2019, en fecha 27/02/2019, por un precio de \$1,215.00, comprometiéndose a cancelar 18 cuotas de \$121.58, el caso es que dicha motocicleta le da problemas a los seis días de haber realizado la compra, pues hacia un ruido en el freno delantero, el motor hacia un ruido como si se estaba dañando, y también tenía un problema en el clutch, por lo que se presenta con el proveedor en fecha 6 de marzo del 2019, que la revisa por parte del taller Iván y le informa que el problema es de fábrica y no puede hacer nada y que regrese al día siguiente, dando una boleta de servicio con fecha anterior y con la fecha del día de entrega y le ofrece hacer una revisión más detallada, entregándonos supuestamente ya reparada el día 19 del mes y año antes mencionado, el caso es que a un kilómetro de recorrido le dio el mismo problema y comienza a botar gasolina de las mangueras de motor, por lo que al día siguiente nuevamente entrega al proveedor 20 de marzo del presente año, para ser reparada estando está en poder del proveedor (sic)”.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>El consumidor solicitó: “realizar la entrega de la motocicleta y dar por finalizado el contrato, ya que esta le ha dado problemas desde los 6 días de haber realizado la compra. Lo anterior con fundamento en los artículos 13-D letra c) y 44k (sic)”.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 40 al 42—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) por <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>			

Expresamente, el artículo 33 inciso 1° de la LPC dispone que: *Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán* (el resaltado es nuestro). *Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio.* Además, establece en su inciso 2° —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— que: *Las garantías extendidas y aceptadas de conformidad con el inciso anterior serán obligatorias para proveedores y consumidores, y no podrán implicar un límite o renuncia a las garantías otorgadas en la Ley o reglamentos técnicos respectivos.*

Respecto a la ejecución de las garantías, el artículo 33-A de la referida ley, consigna que: (...) *el consumidor deberá comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio, por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto.* (...). El resaltado es nuestro.

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC señala que ésta comprenderá *las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado.*

De las disposiciones citadas se destaca que, con la venta de un producto garantizado, el proveedor asume responsabilidad por el buen funcionamiento del bien en lo relativo a todas las condiciones y características del mismo correspondientes a los términos contratados, se obliga a repararlo o realizar las acciones que sean necesarias, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Al respecto, se ha sostenido en reiterada jurisprudencia que un consumidor razonable espera que, en caso se presente algún desperfecto en el producto, el proveedor cumpla con repararlo gratuita e inmediatamente en aplicación de la garantía existente; cambie el producto o le devuelva el dinero pagado.

A dicho criterio se añade que la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea, no solo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado proceda inmediatamente a su reparación, cambio, reducción del precio o reintegro de lo pagado, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado. En cambio, el proveedor actuaría contrario a lo ofrecido cuando al presentarse un desperfecto en el bien, *incluido en los alcances de la garantía y dentro del plazo de la misma*, ilegítimamente se niegue a hacerla efectiva.

Precisamente, el artículo 43 letra c) de la LPC tipifica como infracción grave el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, y en resolución de fs. 40 al 42 se le confirió el plazo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada, en fecha 18/03/2022 y la proveedora evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio y ejerció su derecho de defensa, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

A. El licenciado _____, apoderado general judicial de la proveedora denunciada, calidad que comprueba mediante documentación anexa de fs. 54 al 57, zexpuso:

Que ninguno de los puntos descritos en la relación de los hechos denunciados son ciertos y que en efecto no existen tales infracciones, pues en primer lugar, con el dictamen técnico en el que se comprueba que la motocicleta realmente ha tenido ingresos al taller, pero, como se puede observar en los servicios registrados, todos los ingresos han sido por mantenimiento establecido por el fabricante, lo cual es fundamental e indispensable para el buen funcionamiento del producto, asimismo, menciona que se debe tener en consideración que el periodo de desarrollo de la motocicleta comprende de 0 km a 3,000 km.

En virtud de lo anterior, menciona que el primer reporte ingresa por ruido en el disco de freno, revisión de clutch y carburador; mientras que el segundo ingreso se realiza por ruido en el motor y freno delantero. En ese sentido es importante recalcar que todas las piezas son de desgaste por el uso, es decir que son piezas que naturalmente pueden desgastarse por la forma en que se utilice la motocicleta. Es por eso que con certeza afirman que no ha existido ninguna falla de fábrica sino que se tuvieron que hacer mantenimientos correctivos por el uso que el consumidor le da a la de motocicleta, asimismo, mencionan que algunas de estas piezas de desgaste necesitan un mantenimiento periódico para su buen funcionamiento, por ejemplo, el sistema de frenos.

Respecto a lo anterior, recalca que nunca se le negó el cumplimiento de la garantía al consumidor, incluso su representada se extralimitó realizando los cambios de ciertas piezas que claramente no están cubiertas por la garantía, situación que ya era conocida por el consumidor considerando que él mismo firmó, acorde a su DUI y certificado de garantía.

Asimismo, anexa el extracto de los términos y condiciones de la garantía que ya eran conocidos por el consumidor, específicamente en el numeral 11 y 13 que establece:

11. Cualquier daño o deterioro debido al paso del tiempo (desgaste natural de superficies) pintadas o cubiertas, otros naturales tales como: fricciones, cables, embragues y llantas, etc.

13. Piezas consumibles de remplazo GMG COMERCIAL, no garantiza el deterioro de las piezas debido al desgaste natural, uso de desgaste previo, ya que no es vigilado por GMG COMERCIAL, uso y manipulación del equipo.

En tenor de lo antes relacionado, señala el apoderado que se debe tomar en cuenta que ninguno de los ingresos cumple el supuesto regulado por el artículo 34 de la LPC en el cual se establece que para reclamar el cambio de producto o la devolución de lo pagado o cancelación de su obligación contractual (tal como se

establece en la denuncia) se debe haber intentado la reparación hasta dos veces por la misma causa, situación que no ha ocurrido en el caso en específico, ya que no se ha tenido dos ingresos por la misma razón y tampoco ingresos por supuestas fallas de fábrica si no que únicamente han sido mantenimientos correctivos por fallas por el desgaste natural de las mismas y los ingresos y mantenimientos que son propios para el cumplimiento de la garantía que se ofrece.

Asimismo, mediante el referido escrito, el apoderado de la proveedora adjunta la siguiente documentación consistente en:

1. Fotocopia de tickets emitidos a favor del consumidor por la cantidad de 1,225.01, en el cual se detalla el plazo y las cuotas a cancelar, en relación a la motocicleta adquirida en compra a plazos, de fs. 58.

2. Factura N° 91991 a nombre del consumidor en el cual se detalla la compra realizada y las especificaciones de la misma de fs. 58 vuelto.

3. Pagaré sin protesto, contrato de venta a plazos de la Motocicleta Serpento Defender 150 y certificado de garantía, el cual se encuentra debidamente formalizado por las partes, los cuales constan de fs. 59 al 61.

4. Informe técnico DC 1-0100-03-19-996 en el cual constan los trabajos realizados en la motocicleta y la opinión técnica del mecánico responsable de la reparación, el cual consta de fs. 62 al 63.

B. Siguiendo con las etapas del presente procedimiento administrativo sancionador, en fecha 19/05/2022 se notificó a la proveedora denunciada la resolución de apertura a pruebas de fecha 04/05/2022, por lo que en fecha 26/05/2022 se recibió escrito presentado por el apoderado de la proveedora denunciada, el licenciado , con generales antes descritas, mediante el cual contesta la resolución de apertura a pruebas y expone:

Que ya que existen suficientes elementos para determinar que no se ha incurrido en la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, por incumplir con la garantía de los consumidores, asimismo, retoma todos los argumentos planteados por el consumidor en la interposición de la denuncia y reafirma que todas estas piezas objeto del reclamo son por desgaste de uso, es decir, que son piezas que naturalmente pueden desgastarse por la manera en la que se utilice la motocicleta, por lo que con certeza pueden decir que no ha existido ninguna falla de fábrica, sino que se tuvieron que hacer mantenimientos correctivos para el uso de la motocicleta.

Finalmente, agrega que no se negó el cumplimiento de la garantía al consumidor, incluso su representada se extralimitó realizando los cambios de ciertas piezas que claramente no están cubiertas por la garantía, situación que ya era del conocimiento del consumidor.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: **“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”**. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el art. 106 inc. 6° de la LPA dispone: **“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”**.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil determina el valor probatorio de los instrumentos, así: **“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”**. (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: **Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.**

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC se seguirán las disposiciones citadas previamente.

2. Consta en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

- a) Copia confrontada de factura (fs. 3) emitido por la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V. de fecha 27/02/2019, a nombre de _____ ; con lo que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora, y que el bien objeto de estudio fue vendido por la cantidad de \$1,225.01.
- b) Fotocopia confrontada de ticket de caja emitido por la proveedora GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., a nombre del consumidor en el cual se detalla el plazo y monto a

cancelar en virtud del crédito otorgado por la compra de la motocicleta, los cuales constan en fs. 4 al 5.

- c) Fotocopia confrontada del certificado de garantía por la motocicleta Defender 150, de fecha 27/02/2019 la cual consta a fs. 6 al 8.
- d) Copias confrontadas de las órdenes de servicio emitidas por el Grupo Monge de fechas 06/03/2019 y 20/03/2019 las cuales constan en fs. 9 al 11.
- e) Reporte Técnico de Taller, con referencia DC 1-0100-03-19-996 firmado por el señor de fs. 62 al 63, mediante el cual se detallan los mantenimientos preventivos realizados a la motocicleta, asimismo, se deja constancia que después de la última reparación, el consumidor no retiró la motocicleta por lo cual no se pudieron hacer las pruebas pertinentes.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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) La *relación contractual* existente entre el consumidor y la proveedora GMG COMERCIAL, S.A. DE C.V., por medio de factura (fs.3) emitido por la proveedora GMG COMERCIAL, S.A. DE C.V., de fecha 27/02/2019, a nombre de _____, 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.

b) La *existencia de una garantía de fábrica* ofrecida por GMG COMERCIAL, S.A. DE C.V., al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo (fs. 6).

c) La *existencia de un diagnóstico técnico*, emitido por el señor _____, en su calidad de supervisor de talleres Serpento, donde amplía el informe técnico tomando de base los hechos denunciados, asimismo se aclara que las reparaciones realizadas por la proveedora corresponden a mantenimientos preventivos y por piezas desgastadas por la forma de uso de la motocicleta por parte del consumidor, lo que está excluido por la garantía que cubre la empresa, siendo de conocimiento dichas condiciones al consumidor desde el día de la compra pues las mismas se encuentran plasmadas en el certificado de garantía que se le entrega a los consumidores, específicamente en los numerales 11 y 13 de la misma; finalmente se deja constancia que en lo relacionado al segundo reclamo el consumidor no hizo el retiro ni las pruebas pertinentes al mismo para determinar si la proveedora cumplió o no con las reparaciones advertidas por el consumidor, las cuales constan en las ordenes de servicio.

d) *El cumplimiento de la garantía otorgada por el fabricante*, mediante Informe Técnico proporcionado por la proveedora, el cual consta de fs. 62 al 63, mediante el cual queda constancia que efectivamente la proveedora denunciada realizó las evaluaciones necesarias y reparaciones pertinentes de los reclamos interpuestos por el consumidor, asimismo, se hace la aclaración que dichas reparaciones se hicieron en virtud de un mantenimiento preventivo indicado a las motocicletas que cuentan de 0 km a 3,000 km, pero se detecta

que las reparaciones a realizarse en la motocicleta son producto de piezas desgastadas por el uso dado a la motocicleta (lo cual según los numerales 11 y 13 no pueden ser cubiertos), sin embargo, se le solicita al consumidor pasar a la sucursal a realizar las pruebas pertinentes a la motocicleta para determinar el estado de la misma y adicionalmente se le ofrecen gratuitamente 2 mantenimientos mensuales gratuitos en mano de obra después de los reglamentarios, sin embargo, se dejó constancia en el mismo que el consumidor no retiró el artículo, ni realizó las pruebas correspondientes.

En virtud de lo anterior, este Tribunal constató que la proveedora denunciada atendió con diligencia los reclamos del consumidor respecto a las reparaciones de la motocicleta que son cubiertos por reparaciones preventivas, sin embargo, se debe señalar que no consta de este expediente documentación alguna que evidencie el incumplimiento de la proveedora denunciada, esto en cuanto al segundo reclamo interpuesto por el consumidor, pues el artículo objeto de reclamo no fue retirado del taller, ni se realizaron las pruebas pertinentes para determinar si se hicieron las reparaciones necesarias del mismo, por lo que no se puede atribuir a la proveedora una falta de cumplimiento a la garantía ofertada, pues se realizaron reparaciones preventivas, las cuales eran excluidas de los términos y condiciones del certificado de garantía, asimismo, no se adjuntó, por parte del consumidor, prueba que pudiera robustecer la infracción atribuida a la proveedora denunciada.

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, no habiéndose 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*, es 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.

VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 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) *Téngase* por recibida la documentación presentada por el apoderado de la proveedora denunciada, la cual consta de fs. 54 al 63.

b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista 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".

c) *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 _____, por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

d) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

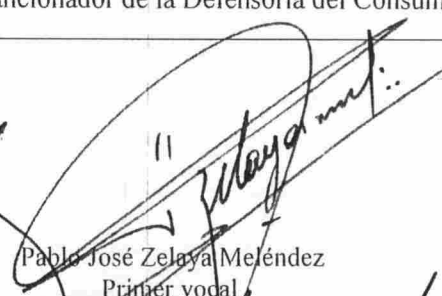
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos:
Reconsideración

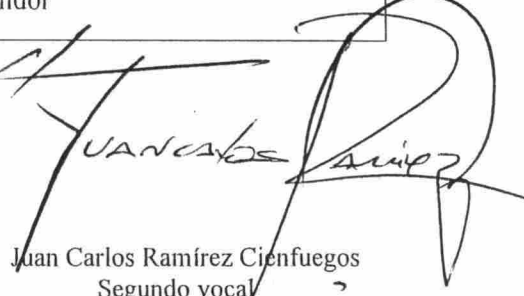
Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

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

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

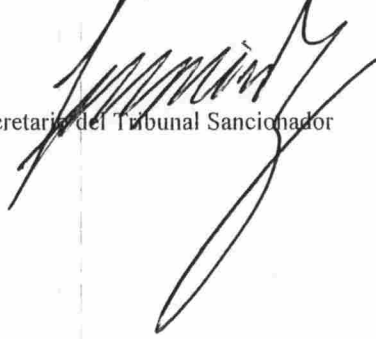

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

PR/ym


Secretario del Tribunal Sancionador