

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 13/10/2022 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 248-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	AUTOCENTRO, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 25/09/2020, el consumidor interpuso su denuncia —fs. 8— en la cual, en síntesis, expuso que: “En expoauto realizada en 11/2019 en recibió asesoría mediante la cual le informaron que el carro Chevrolet Spark Beat 2019, por un precio de \$10,900.00 todo incluido con una cámara de visión trasera, cámara de navegador GPS y polarizado, el precio del carro incluye cero prima, cuotas de \$172.69 y gasto de \$300.00 con financiamiento de Autofacil, las partes llenaron la solicitud de aplicación del crédito con el compromiso de enviarle el comprobante de depósito de los \$300.00 a nombre de Autocentro, con fecha del depósito 14/11/2019. El 26/11/2019 recibió notificación por correo sobre la resolución factible de su crédito con las condiciones: Cero Prima, Plazo 84 meses y Orden de descuento, quien le propuso 2 opciones de pago para el crédito, eligiendo el Plan \$0 + Cuota Doble Diciembre. Posteriormente le llamaron por teléfono para pedirle un adelanto de prima por \$3,000.00 sin haber firmado contrato de crédito lo cual no aceptó el consumidor. A finales de 11/2019 el señor le citó a su oficina para firmar la documentación sin explicarle el alcance del crédito, ni tiempo para leerlos entregándole la factura del carro y el contrato con el compromiso que le enviaría por email la documentación completa que firmó para tener copia, lo cual nunca fue entregado. El valor del carro según factura N° 00253 es de \$11,207.98 incumpliendo la oferta. Al presentarse en agencia le entregaron un carro que no incluía los accesorios que le ofrecieron (Puertas delanteras y traseras con vidrios eléctricos; Chevrolet My Link pantalla táctil de 7”, AM/FM Bluetooth, Smartphone integration y USB; Cajuela con apertura desde la llave; Alarma antirrobo controlada desde la llave; Faros antiniebla incorporados; 3ra luz de freno trasera; Llanta de refacción con rin de acero 14; Espejos exteriores al color de la carrocería, ajustes eléctricos, plegables manualmente; Manijas exteriores al color de la carrocería, y Faros de halógeno con control de encendido/apagado). Previamente a la entrega del vehículo le hicieron firmar una carta compromiso porque las placas no las entregó en tiempo, y al firmar la carta le obligaban en la condición de entregarle el carro y responder por el mismo dándole una Placa de Vendedor N° 1427. El 06/01/2020 recibió llamada para evaluar la atención al cliente, a lo cual el consumidor comentó que el carro estaba sucio y con señales de abandono, se lo dieron fuera del tiempo acordado y con Placa de Vendedor N° 1427, no le entregaron los accesorios prometidos ni la cámara trasera y cámara GPS, el polarizado se lo solicitó porque no se lo iba a dar, sin darle información del crédito aprobado, ni entregado toda su documentación. Le informó que el carro tenía una falla en el motor, lo cual</p>			

reportaron, pero no dieron respuesta. El 13/07/2020 en el carro sufrió un desperfecto mecánico en la caja de velocidad, por no resolver el defecto se remitió por cita para el mantenimiento del carro en la casa matriz en San Salvador, en la cual pagó \$170.00. El 16/07/2020 visitó al Gerente de la casa matriz, para pedir explicación sobre la situación y el respectivo informe mecánico, quien le informó debía hacer una solicitud de transporte como garantía mientras el vehículo se reparaba, pero en ese momento no tenían disponibles vehículos, por ello ante la negativa tuvo que alquilar un carro por \$126.00 por semana. El 21/07/2020, recibió notificación por escrito sobre el contrato de comodato, el cual no firmó por las condiciones especificadas que vulneran sus derechos, solicitó apoyo para que modificaran las cláusulas del comodato y se presentó el 21/07/2020 en casa matriz de San Salvador, firmaron él y su esposa en el comodato para hacer uso y derecho ambos del carro. El 15/08/2020, se hizo la entrega del automóvil reparado en el taller de San Salvador, pero no brindaron informe del daño mecánico. El vehículo presenta fallas similares a las que reportó con anterioridad”.

El día 28/09/2020 se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (fs. 29-34). Posteriormente, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (fs. 35).

El 02/12/2020, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 07/12/2020 —fs. 38—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la proveedora —fs. 46—; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 15/01/2021, notificando a la proveedora en fecha 08/01/2021 —fs. 54—. En ese sentido, en fecha 15/01/2021 se llevó a cabo la audiencia de conciliación, la cual fue suspendida por solicitud de las partes -fs. 70-; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la misma para el 22/02/2021, notificando a la proveedora en fecha 05/02/2021 -fs. 76-. Finalmente, en fecha 22/02/2021 se llevó a cabo la audiencia de conciliación, dando como resultado la falta de acuerdo entre las partes, tal como consta a fs. 82, remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 22/03/2021.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó: “1. Cambio de producto en perfectas condiciones; 2. Reembolso de cuotas pagadas del crédito de Autofacil; 3. Reembolso por \$170.00 en la orden n° y sucursal T5/93181847, asesor control N° 160 naranja inventario . Reembolso de \$126.00 en concepto de alquiler por incumplir con oferta del 5. Una explicación relacionada al precio del carro en factura No. 00253 por un valor de \$10,490.22 y del porqué del cobro de comisión por otorgamiento regalía, gastos notariales regalía, matrícula y placa de vehículo regalía, servicios de tramitación de matrícula polarizado por \$11,207.98 comparado al monto del crédito por \$11,290.00 según el historial de pagos; 6. Explicación del precio al crédito de \$18,025.88 en el contrato ya

que le ofrecieron financiamiento por el precio de \$10,900.00 todo incluido; 7. Un valúo actualizado del carro con las fallas mecánicas y el nivel de seguridad para su uso y manejo, para una renegociación del monto total del crédito, porque l objeto no corresponde con lo solicitado. Base legal artículos 34, 43 literal c) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 85 a 87—, se le imputa 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, 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 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

I. 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 proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

(i) En fechas 08/02/2022, 14/09/2022, 19/09/2022 y 26/09/2022 —fs. 92, 107, 176 y 181— se recibieron escritos firmados por el licenciado _____, en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora AUTOCENTRO, S.A. DE C.V., mediante los cuales evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio, ejerce su derecho de defensa y hace uso del término probatorio, manifestando que *su representada ha resuelto de manera oportuna el reclamo presentado por el consumidor en cada oportunidad, conforme a lo pactado en el contrato y a lo establecido en el Libro de Garantía, es decir, sin ningún costo para el consumidor, entregando el vehículo en perfectas condiciones de funcionamiento y uso, de conformidad a los artículos 33, 33-A y 34 de la Ley de Protección al Consumidor.*

Por otra parte, señala que *su representada ha solventado en garantía los siguientes reclamos del consumidor:*

- 1) *Ingreso de fecha 14/07/2020, con síntoma reportado de aspereza en selección de marcha, con causa probable de desgaste interno en piezas de transmisión. La solución fue inspección de transmisión y reemplazo de piezas que se encontraron fuera de las tolerancias prescritas por el fabricante. El trabajo y cambio de piezas se realizó bajo la cobertura de garantía, es decir, sin costo para el cliente.*
- 2) *Ingreso de fecha 30/01/2021, con síntoma reportado de dificultad para seleccionar las marchas en la transmisión. Causa probable: En la inspección y pruebas de carretera realizadas por*

taller no se estableció ningún mal funcionamiento, la transmisión y su mecanismo de selección de cambios se encontró en perfecto estado de funcionamiento. Acción tomada: como una deferencia comercial, con el fin de mantener la satisfacción y entusiasmo del cliente hacia el producto, se reemplazó la transmisión completa por un componente totalmente nuevo. Lo anterior bajo cobertura de garantía sin costo para el cliente.

- 3) *Ingreso de fecha 08/10/2021, con síntoma reportado de batería descargada. Causa probable: sulfatación de las celdas de la batería, con la consecuente pérdida de capacidad de almacenar carga eléctrica. Solución: inspección del vehículo y reemplazo de la batería, bajo la cobertura de garantía sin ningún costo para el cliente.*

Agrega que los tres reclamos anteriormente descritos, han sido resueltos como parte de la garantía del vehículo. Por tanto, no se solicitó participación financiera del cliente, a pesar de que el cliente no ha cumplido con los intervalos de mantenimiento especificados por el fabricante de conformidad a la Póliza de Garantía General Motors y al contrato de venta.

Finalmente, acota que el taller autorizado de _____ reportó que en este último ingreso de fecha 08/10/2021 con un recorrido de 59,363 kilómetros, solamente se le cambió la batería y el vehículo fue entregado al consumidor en perfectas condiciones de funcionamiento.

(ii) En ese orden, mediante los escritos de fs. 107 y 171, la denunciada ofreció la prueba documental que se encuentra anexada al expediente la cual consiste en:

- a) Informe técnico de fecha 14/09/2022, suscrito por el licenciado _____

(fs. 108). Por medio de dicha prueba, se describen las visitas que por motivo de reclamo de garantía ha realizado el consumidor, y pretende probar que AUTOCENTRO, S.A. de C.V. ha cumplido de manera oportuna la garantía de fábrica convenida, y que los reclamos se han solucionado de acuerdo a lo ofrecido en el contrato de compraventa, la Póliza de Garantía de _____ y la Ley de Protección al Consumidor.

b) Póliza de Garantía y Programa de Mantenimiento General Motors, agregada en original a folio 109, y en fotocopia de folios 110 a 167. Con dicho documento pretende probar que la garantía ofrecida y hecha efectiva al consumidor es conforme a lo estipulado por el fabricante

c) Reporte de ingresos del vehículo al Taller autorizado _____ de fecha 12/09/2022, suscrito por el señor _____ Gerente de Servicio Taller _____ (fs. 168 a 175). En dicho reporte constan todos los ingresos del vehículo propiedad del señor _____ y los procedimientos realizados en cada visita. Con dicho documento pretende comprobar que los ingresos han sido por dos motivos: 1. Para mantenimientos preventivos, los cuales están establecidos por el fabricante como parte de las responsabilidades del consumidor al adquirir su vehículo nuevo, cuyo costo corre por cuenta del consumidor. 2. Por reclamos de garantía, los que se han resuelto en cumplimiento a la garantía del fabricante es decir, sin ningún tipo de aporte económico del consumidor y entregándole el vehículo en perfecto estado de funcionamiento. Lo anterior, manifiesta el apoderado de la proveedora, queda probado al

revisar en el reporte la última visita que ha hecho el vehículo al taller en fecha 14/05/2022, en la que consta que ingresó a mantenimiento de rutina el cual se realizó sin ningún inconveniente, por encontrarse el vehículo en perfectas condiciones de funcionamiento. Señala que cabe mencionar que en esa última visita, el odómetro marcaba un kilometraje recorrido de 68,937 kilómetros, prueba irrefutable que a tal fecha el vehículo se desempeñaba conforme al diseño del fabricante y que el consumidor disfrutaba de su uso y goce.

d) Dictamen pericial de fecha 14/09/2022, suscrito por el señor Técnico en Ingeniería Automotriz (fs. 177). Mediante dicho documento pretende comprobar que a la fecha en que se suscribió dicho dictamen, el vehículo objeto de reclamo se encuentra en perfecto estado de funcionamiento, y que no hay ningún reclamo pendiente de resolver por parte de Autocentro. Además, en dicho documento consta que el funcionamiento del vehículo es óptimo y que no hay ningún desperfecto en el mismo.

2. Con relación a los argumentos vertidos en el literal (i) y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados en el romano VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

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, 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.*

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

- a) Hoja de especificaciones del vehículo Chevrolet Spark Beat (fs. 12).
- b) Fotocopia de comprobante de ingreso número 182171, de fecha 29/11/2019, por la cantidad de \$300.00 (fs. 13).
- c) Fotocopia de factura número 00253, a nombre del señor _____ por la cantidad de \$11,207.98 en concepto de compra de un vehículo nuevo marca Chevrolet (fs. 14).
- d) Impresión de fotografía del vehículo adquirido, el cual fue entregado con placa de vendedor (fs. 16).
- e) Fotocopia de carta de aceptación de entrega de vehículo sin las placas originales (fs. 17).
- f) Impresión de correo electrónico comunicando sobre problemas mecánicos del vehículo adquirido, al señor _____ de fecha 09/01/2020 (fs. 18).
- g) Impresiones de fotografías del vehículo objeto de reclamo (fs. 19 y 20).
- h) Carta de fecha 16/07/2020, mediante la cual el señor _____ solicita informe técnico del vehículo, se le explique el procedimiento administrativo para llevar el vehículo a revisión, y solicita se le pueda prestar un vehículo mientras el suyo esté en reparación (fs. 21).
- i) Fotocopia de factura número 0135, de fecha 19/07/2020, por la cantidad de \$126.00, en concepto de alquiler de un vehículo con la empresa _____.
- j) Fotocopia de contrato de comodato de vehículo, de fecha 25/07/2020, a favor del señor _____ (fs. 23 y 24).
- k) Impresiones de fotografías del vehículo entregado en comodato (fs. 25 y 26).
- l) Fotocopia de contrato de venta a plazos de vehículos automotores, celebrado entre AUTOCENTRO, S.A. de C.V. y el señor _____, en fecha 05/12/2019 (fs. 27 y 28).
- m) Informe técnico de fecha 14/09/2022, suscrito por el licenciado _____ Gerente de _____ (fs. 108).
- n) Póliza de Garantía y Programa de Mantenimiento _____, agregada en original a folio 109, y en fotocopia de folios 110 a 167.
- o) Reporte de ingresos del vehículo al Taller _____, de fecha 12/09/2022, suscrito por el señor _____ (fs. 168 a 175).

p) Dictamen pericial de fecha 14/09/2022, suscrito por el señor _____, Técnico en Ingeniería Automotriz (fs. 177).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

I. A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

i) la *relación contractual* existente entre el consumidor y la proveedora AUTOCENTRO, S.A. DE C.V., por medio de la fotocopia de **factura número 00253**, de fecha 30/11/2019, por un monto total de \$11,207.98, en concepto de compra de un vehículo nuevo marca Chevrolet (fs. 14), documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituye como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma; asimismo, por medio de la fotocopia de contrato de venta a plazos de vehículos automotores, celebrado entre AUTOCENTRO, S.A. de C.V. y el señor _____, en fecha 05/12/2019 (fs. 27 y 28).

ii) La *existencia de una garantía* ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de 36 meses o 100,000 kilómetros, lo que acontezca primero (según lo que consta en el contrato de venta a plazos de vehículos automotores y en la Póliza de Garantía y Programa de Mantenimiento) a partir de su fecha de adquisición (fs. 27 y 28, 109, 110-167).

iii) La *presentación de tres reclamos* por parte del consumidor por fallos en el vehículo adquirido. Cabe mencionar que se ha comprobado que el vehículo fue ingresado al taller de la proveedora en tres ocasiones para su reparación (bajo la cobertura de la garantía), siendo la primera de ellas por aspereza en la selección de marcha, la segunda reparación fue porque tenía dificultad para seleccionar las marchas en la transmisión, y finalmente, el tercer ingreso fue porque el vehículo tenía la batería descargada.

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

i) Los documentos contractuales que obran en el expediente administrativo son la factura número 00253 y el contrato de venta a plazos de vehículos automotores de fs. 14, 27 y 28.

ii) De lo manifestado por el consumidor y el apoderado de la proveedora durante sus intervenciones y de la documentación agregada al expediente, se tienen como hechos comprobados que el consumidor presentó reclamo en tres ocasiones por fallas en el vehículo de su propiedad; que éste fue revisado y diagnosticado por técnicos del taller de la proveedora en las tres ocasiones, habiéndose efectuado la reparación de dicho vehículo en las tres ocasiones, ya que en el primer ingreso al taller se realizó inspección de transmisión y reemplazo de piezas que se encontraron fuera de las tolerancias prescritas por el fabricante; asimismo, en el segundo ingreso se reemplazó la transmisión completa por un componente totalmente nuevo, bajo la cobertura de la garantía y sin costo para el cliente; finalmente, en el tercer ingreso al taller se realizó inspección del vehículo y se reemplazó la batería, siempre bajo la cobertura de la garantía y sin ningún costo para el cliente. Cabe señalar, que según lo manifestado y comprobado por el apoderado de la proveedora, los tres reclamos anteriormente descritos fueron resueltos como parte de la garantía del vehículo, por lo que no

se solicitó participación financiera del cliente, a pesar de que el mismo no ha cumplido con los intervalos de mantenimiento especificados por el fabricante de conformidad a la Póliza de Garantía y al contrato de venta.

Lo anterior significa que han quedado establecidos únicamente tres supuestos para la configuración de la infracción, es decir, la existencia de la relación contractual, el otorgamiento de una garantía sobre el vehículo automotor marca Chevrolet, y la existencia de los desperfectos o fallas en el bien o servicio, con lo cual no se configuraría la conducta infractora, ya que es preciso además acreditar fundamentalmente, la conducta –dolosa o culposa– de la proveedora, al negarse a efectuar la reparación o acciones a que estaba obligada.

De conformidad al marco jurídico expuesto se aprecia que, en el presente caso, si bien se ha relacionado la existencia de fotocopias de factura número 00253, de contrato de venta a plazos de vehículos automotores, de Póliza de Garantía y Programa de Mantenimiento, de Informe técnico de fecha 14/09/2022, de Reporte de ingresos del vehículo al Taller autorizado Chevrolet de fecha 12/09/2022, y Dictamen pericial de fecha 14/09/2022, suscrito por el señor Técnico en Ingeniería Automotriz, ello no prueba más que la relación contractual entre proveedora y consumidor, el otorgamiento de una garantía sobre el vehículo adquirido, y la existencia de las fallas en el bien objeto de reclamo. Sin embargo, no se acreditó la conducta dolosa o culposa de la proveedora, al negarse a efectuar la reparación o acciones a que estaba obligada.

Por consiguiente, no se ha constatado que exista un incumplimiento de la garantía por parte de la proveedora, puesto que ha realizado las revisiones y reparaciones del vehículo vendido en las tres ocasiones que reclamó el consumidor; habiéndose comprobado mediante el Informe Técnico emitido por el Taller el Reporte de Ingresos del Vehículo al Taller y el Dictamen Pericial, que se ha cumplido de manera oportuna la garantía de fábrica convenida, que los reclamos se han solucionado de acuerdo a lo ofrecido en el contrato de venta a plazos de vehículos automotores y la Póliza de Garantía y Programa de Mantenimiento, y que el vehículo objeto de reclamo se encuentra en perfecto estado de funcionamiento no habiendo ningún reclamo pendiente de resolver.

Por lo tanto, no puede establecerse que la sociedad AUTOCENTRO, S.A. de C.V. haya incurrido en la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, ya que no se han configurado todos los elementos que permitan encajar la conducta de la proveedora denunciada en dicha infracción.

De modo que, este Tribunal no cuenta con los elementos de prueba que permitan imputar a la proveedora denunciada el incumplimiento en cuestión. En ese orden de ideas, al no existir prueba de cargo suficiente que permita establecer la conducta atribuida, es procedente absolver a la presunta infractora.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración 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*, estima

procedente *absolver* a AUTOCENTRO, 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.

IX. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 33, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Ténganse* por recibidos los escritos y documentación presentados por la proveedora denunciada a través de su apoderado _____, los cuales constan de fs. 107-217.

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

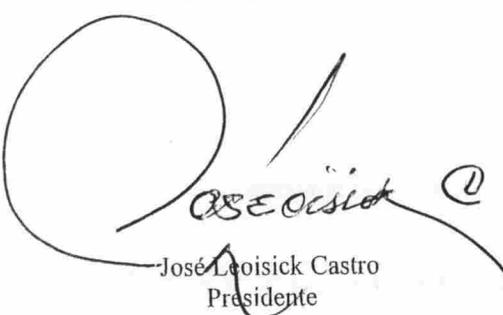
c) *Notifíquese*.

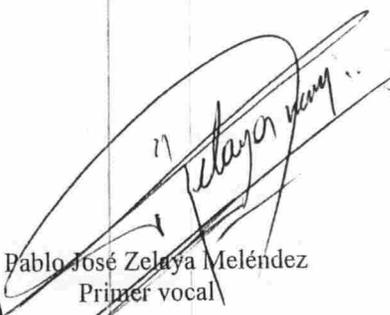
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

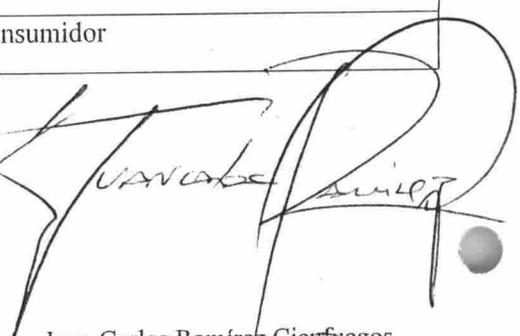
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
---	---

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

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

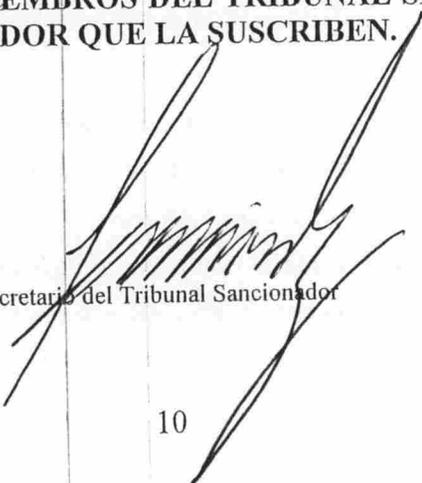

José Loisick Castro
Presidente


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.

OG/MIP


Secretario del Tribunal Sancionador