



El día 18/06/19, se le notificó a la proveedora Telma Lorena Flores (propietaria del establecimiento Servicios de Transmisiones Automáticas), la audiencia de conciliación programada para el día 20/06/19 — folio 17—, a la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la parte proveedora —folio 21—.

En fecha 17/09/19 (fs.34-38), en las oficinas de la Dirección de Vigilancia de Mercado, se recibió escrito firmado por el Licenciado \_\_\_\_\_, quien manifiesta ser apoderado del señor \_\_\_\_\_ mediante el cual expuso lo siguiente: (...) *Que actúa en calidad de apoderado general judicial del señor \_\_\_\_\_ y en atención al requerimiento efectuado mediante acta de inspección de fecha 19/08/19, presenta fotocopias de documento único de identidad y número de identificación tributaria de la señora Telma Lorena Flores, quien manifiesta ser la propietaria del establecimiento "Taller Reparaciones Mecánicas de Vehículos Automotores Transmisiones Automáticas"; agrega a su escrito facturas emitidas en dicho establecimiento".*

En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, al no lograr solucionar el conflicto sometido ante esa instancia por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria, se remitió el expediente desde la referida dependencia, recibándose en este Tribunal en fecha 20/12/19.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

*"El consumidor solicita que se le dé cumplimiento de la garantía de las reparaciones realizadas a su vehículo con base al artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor o en caso de no solucionar las fallas le realice la devolución de lo cancelado por una reparación que no ha solucionado las fallas por las que ingreso el vehículo al taller".*

### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de inicio (fs.41-43), 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 —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados por el consumidor—, 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. 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, 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 el artículo 144 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora Telma Lorena Flores (propietaria del establecimiento Servicios de Transmisiones Automáticas), pues en resolución de inicio del presente procedimiento (fs.41-43) se le otorgó 10 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para

que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual le fue notificada en fecha 23/02/22 (fs.44).

De igual manera en la resolución de apertura apruebas (fs.47) se le concedió el plazo de ocho días hábiles para ejercer su derecho de defensa la que fue notificada a la misma, en fecha 09/05/22 (fs.50); sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas por parte de la proveedora, pese habersele otorgado todas las oportunidades procesales legales para hacerlo. Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la denunciada con base en la prueba que consta en el expediente de mérito.

## 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 una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (Los resaltados son nuestros).

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

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

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC.



en su respuesta de correo electrónico (fs. 11), en donde manifiesta que el vehículo está en el taller, pero que esperarían las piezas, ya que en ese momento no las poseían y por ser un tipo de transmisión difícil de encontrar en el país, es necesario mandarlas a pedir fuera, situación que manifiesta se la hicieron del conocimiento del consumidor y le dijeron que se tardarían una semana en venir al país.

Respecto de los anteriores hechos la proveedora no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara la efectiva reparación de la caja automática del vehículo, objeto de la controversia planteada por el denunciante, por el cual este último erogó una cantidad de dinero, esperando recibir como contraprestación la reaparición de la caja de su vehículo, pues la proveedora estaba obligada a entregar reparado dicho bien, posterior a recibir el pago de parte del consumidor; manteniéndose la presunción legal del artículo 112 de la LPC, que no fue desvirtuada por ningún medio de prueba, es decir que se sostiene con firmeza lo expuesto por el consumidor en su denuncia.

De lo anterior, además de la relación de consumo entre los intervinientes, se ha acreditado que el vehículo al que se le hizo la reparación y que estuvo a cargo de la proveedora, no funcionó correctamente después de dicho trabajo mecánico, esto conforme a lo manifestado por ambos intervinientes y con fundamento a lo dispuesto en el artículo 314 numeral 1º del CPCM: *“No requieren ser probados: 1º Los hechos admitidos o estipulados por las partes”*.

**B.** Ahora bien, establecidas las conductas ilícitas, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto

al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011].

C. Aunado a lo anterior, conforme al inciso 2º del artículo 33 de la LPC, que establece: “*Las garantías extendidas y aceptadas de conformidad con el inciso anterior serán **obligatorias** para proveedores y consumidores (...)*” (resaltado es propio), es preciso también destacar, que la proveedora no puede, unilateralmente, abstraerse de la responsabilidad de la garantía ofrecida por el servicio de reparación de la caja del vehículo al consumidor, alegando que la persistencia de mal funcionamiento del automotor es a raíz de desperfectos de piezas que en primer momento no se encontraban en el país pero que las mandarían a pedir fuera, ya que la proveedora se dedica precisamente a la reconstrucción y repuestos de transmisiones automáticas de servicio liviano y pesado, reparación de turbinas, **importación directa de repuestos** –según se establece en nota de envío- (resaltado es propio), y es por ello que la proveedora, basada en su experiencia y experticia en materia de transmisiones mecánicas automotriz, debió advertir al consumidor si además de la caja de velocidades, era necesario reparar o sustituir otras piezas que estuvieran conectadas al funcionamiento de la transmisión del vehículo, pues la proveedora como experta en el rubro, por dedicarse precisamente a ese giro, es quien debió –al momento de realizar el diagnóstico en el vehículo–, notificar al consumidor todo lo que era necesario hacerle a la caja de cambios o transmisión, para que funcionara correctamente, pues el consumidor no podía prever dicha situación (cuál era exactamente la razón de la falla y lo que era necesario hacer para corregirla). La anterior, es precisamente la razón por la que un consumidor (en general), acude a un establecimiento especializado, con la expectativa, no de que el proveedor únicamente sustituya un repuesto, *sino que la falla sea corregida **totalmente** y el bien funcione en **óptimas condiciones*** (resaltado es propio).

Es así, que la proveedora al no informar previa y oportunamente al consumidor acerca de todas las reparaciones que era necesario hacer al vehículo, ocasiona un perjuicio, pues al consumidor se le crea una falsa expectativa que la falla del bien será corregida en su totalidad, por el precio acordado inicialmente, pero que después se ve desvanecida al ser sorprendido por la proveedora ante la resulta de costos adicionales por reparaciones o repuestos no advertidos previamente, lo que se traduce en un menoscabo económico para el consumidor. Sobre este último punto, y desde el análisis del Derecho Comparado, la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo, establece que el vendedor profesional del bien (sea productor o revendedor) está obligado a entregar un bien **conforme y que la conformidad es la**

**síntesis de la calidad del bien, tal como sea descrita por el vendedor, requerida por el comprador, o elogiada por el productor en la presentación del producto<sup>1</sup>.**

D. Advierte también este Tribunal, que en el documento entregado al consumidor como comprobante de compra (nota de envío), se observa el ámbito temporal de la garantía (tres meses), pero no consta en dicho documento, ni en anexo, los términos y condiciones de dicha garantía, de acuerdo a la obligación estipulada en el artículo 33 de la LPC que establece: *“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. Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio”* (resaltado es propio). De tal suerte, que al no estipular cuales son las condiciones de garantía a las que se obliga la proveedora, es el consumidor quien se ve severamente perjudicado, pues la cobertura de la garantía se ve limitada exclusivamente a la subjetividad de la proveedora, quien podría hacerse responsable o no por el cumplimiento de la misma, por razones que al consumidor no le constan, cuando – muy probablemente–, lo que motivó la contratación del consumidor fue precisamente que fuera un servicio garantizado, pues esto último ofrece una ventaja competitiva frente a otros servicios ofrecidos por otros proveedores, que no se encuentran garantizados. Lo anterior, representaría un incumplimiento de la proveedora a lo dispuesto en el artículo 33 de la LPC ya citado, pues a pesar que las condiciones y términos de garantía hayan sido expuestos verbalmente al momento de la compra del servicio por reparación del vehículo, el texto de la ley exige que dicha información conste claramente *en el documento contractual o en documento anexo*, hecho que en el presente caso no ha quedado evidenciado, pues la proveedora únicamente delimitó el período de vigencia de la garantía.

En resumen, de todo lo expuesto anteriormente, este Tribunal ha establecido la relación de consumo entre los intervinientes, que el servicio por reparación del vehículo, vendido al consumidor, contaba con una garantía por tres meses, así como también que después de dicho trabajo de reparación y reconstrucción del cuerpo de válvulas de la transmisión, el automóvil no funcionó correctamente específicamente al poner retroceso, generando golpes al realizar los cambios de velocidad; y que sobre esto fue notificada la proveedora dentro del período de garantía otorgado. Aunado a lo anterior, este Tribunal ha verificado el incumplimiento por parte de la proveedora, a lo dispuesto en la LPC, específicamente en el artículo 33, al intentar abstraerse de su obligación frente al cumplimiento de la garantía al consumidor, así como también por no haber plasmado en el documento de compra del servicio –ni en documento anexo–, los términos y condiciones a los que se encontraba sujeta la garantía que ofreció por la reparación de la caja automática, configurándose así la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, que

---

<sup>1</sup> Cappilli, *Las garantías en los bienes de consumo*, Roma (2007), p. 1692.

prescribe: “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”, siendo procedente, a juicio de este Tribunal, sancionar a la proveedora Telma Lorena Flores (propietaria del establecimiento Servicios de Transmisiones Automáticas), respecto de la denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_ y como consecuencia imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

E. En cuanto al grado de intencionalidad en la actuación de la proveedora denunciada, se advierte de los hechos probados, que ésta actuó con negligencia, debido a que consta en el expediente que tuvo conocimiento del reclamo del consumidor por los desperfectos en la caja de velocidades, no obstante, no consta en el presente expediente, que la denunciada haya realizado acción alguna para cumplir con la garantía ofrecida (corrigiendo el desperfecto completamente) o en su defecto, probar que estaba exenta de cumplir con la misma.

Es así que la proveedora, ofreció la reparación consistente en la reconstrucción de cuerpo de válvulas para la transmisión; y en una segunda intervención el convertidor de torsión necesitaba ser reconstruido – que según a su dicho eran la causal de la persistencia del mal funcionamiento del vehículo–, pero esta no era una solución a la luz de la garantía ofrecida por el servicio vendido inicialmente, más bien condicionó al consumidor a que adquiriera más repuestos que se mandarían a pedir fuera del país, ya que en ese momento no tenían las piezas adecuadas para la caja de velocidades para corregir el problema, aun cuando la misma proveedora le había realizado una revisión al vehículo específicamente en la caja de velocidades, pero que no consta en el presente expediente, que le haya informado en la primera revisión al consumidor que el automotor necesitaba la reconstrucción o sustitución de otros repuestos para funcionar en condiciones óptimas –que era la expectativa del consumidor–.

En consecuencia, este Tribunal considera que existe responsabilidad de la proveedora por la comisión de la infracción que se le imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra c) de la LPC.

#### 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 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 del consumidor, 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 caso:

**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 del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora Telma Lorena Flores (propietaria del establecimiento Servicios de Transmisiones Automáticas), en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del presente procedimiento sancionatorio de mérito (fs.41- 43). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como una *micro empresaria*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

**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 al dedicarse a la reparación e instalación de transmisiones automotrices, debe tener la capacidad de evaluar y reparar los 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 al denunciante.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora Telma Lorena Flores (propietaria del establecimiento Servicios de Transmisiones Automáticas), 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 servicios de mecánica automotriz que brinda, 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, en los términos que la citada ley establece, según se ha desarrollado en los romanos precedentes de esta resolución.

*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 la proveedora Telma Lorena Flores, no atendió el reclamo presentado por el consumidor, respecto de las reparaciones en la caja de velocidades, y en consecuencia, no garantizó la buena calidad del servicio brindado, ni dio cumplimiento a la garantía de 3 meses ofrecida al denunciante, la cual se encontraba vigente a la fecha de su reclamo.

*d. Impacto en los derechos del consumidor 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 del consumidor afectado en el presente procedimiento, ya que éste erogó cierta cantidad de dinero a cambio de un servicio automotriz garantizado, con la expectativa que su vehículo funcionara en óptimas condiciones y la falla fuese corregida totalmente, no obstante la proveedora no cumplió con la garantía ofrecida en los términos exigidos por la ley, y adicionalmente condicionó al consumidor a la compra de repuestos que no se encontraban en dicho momento en el país, debido a que las piezas y el tipo de serie de la transmisión o caja automática era difícil de encontrar, lo que provoco un retraso de tiempo para poder reparar el vehículo.

*e. Beneficio que obtiene el infractor.*

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 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 del servicio por reparación objeto de reclamo, según diagnóstico por las reparaciones en la caja de transmisión del vehículo, esto constituye el beneficio obtenido por el infractor.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a los documentos agregados a folios 4 y 5, el denunciante pagó la cantidad total de \$1,550.00 dólares, por medio de dos pagos, en concepto de reparaciones en la caja de velocidades de su vehículo, concretizando así el objeto del reclamo.

*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 proveedora señora Telma Lorena Flores (propietaria del establecimiento Servicios de Transmisiones Automáticas) —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 proveedora de servicios de reconstrucción y reparación de transmisiones automáticas, se encuentra en la obligación de asegurar la calidad de los servicios que comercializa dentro de la cobertura legal mínima 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 servicios de reparaciones por el cual fueron contratados.

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

Tal como se expuso en esta resolución, la proveedora cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, al incumplir las condiciones de la garantía otorgada por el servicio objeto de la controversia; y 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.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción). En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó al consumidor por la conducta cometida (\$1,550.00 dólares), con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado al consumidor.

Ahora bien, una vez establecido el monto mínimo base, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que debe sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le fue requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por no haber

presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora, pues se ha establecido la falta de voluntad de cooperación en este procedimiento administrativo sancionador de la proveedora infractora.

Por consiguiente y en virtud del impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al mismo (\$1,550.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora *-negligencia-*, así como por haberse constatado una conducta procedimental que denota la falta de buena voluntad y colaboración de la denunciada dentro del procedimiento, al no proporcionar la información solicitada, este Tribunal impone a la proveedora Telma Lorena Flores (propietaria del establecimiento Servicios de Transmisiones Automáticas), por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC: *"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 y 34 de la misma ley, una multa de cinco meses con quince días de salario mínimo urbano en la industria, equivalentes a la cantidad de UN MIL SEISCIENTOS SETENTA Y DOS DOLARES CON NOVENTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,672.94) en concepto de multa, por la comisión de la infracción ya descrita.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el 2.75% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector comercio y servicios—, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas

#### X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en su denuncia la devolución del dinero por el servicio que pagó a la proveedora, 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 del consumidor, 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 del consumidor, la cual consiste en: *la devolución de lo cancelado lo cual asciende a \$1,550.00 dólares, en concepto de los servicios por reparaciones realizadas a la caja de velocidades para su vehículo.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora Telma Lorena Flores (propietaria del establecimiento Servicios de Transmisiones Automáticas), la devolución del dinero cancelado por la prestación de servicios por reparaciones realizadas en la caja de velocidades, objeto del reclamo, por haber incumplido la garantía, pues ésta presentó desperfectos que no fueron reparados en la forma esperada.*

## 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; 4 letra i), 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) *Sanciónese a la proveedora TELMA LORENA FLORES (propietaria del establecimiento Servicios de Transmisiones Automáticas), con la cantidad de UN MIL SEISCIENTOS SETENTA Y DOS DOLARES CON NOVENTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,672.94), equivalentes a cinco meses con quince días de salario mínimo urbano 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 los romanos VII y IX de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

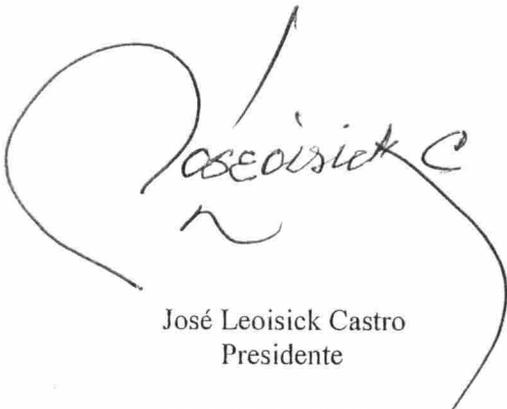
b) *Ordénese* a la proveedora TELMA LORENA FLORES (propietaria del establecimiento Servicios de Transmisiones Automáticas), realizar la devolución del dinero cancelado por los servicios de reparación, objeto de reclamo, es decir la cantidad de **UN MIL QUINIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,550.00)**, al señor \_\_\_\_\_, según lo expuesto en el romano X de la presente resolución.

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.**

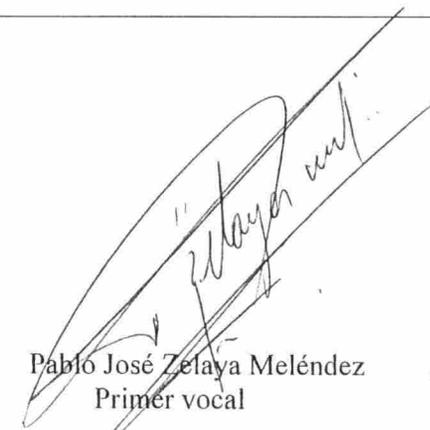
c) *Notifíquese.*

#### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

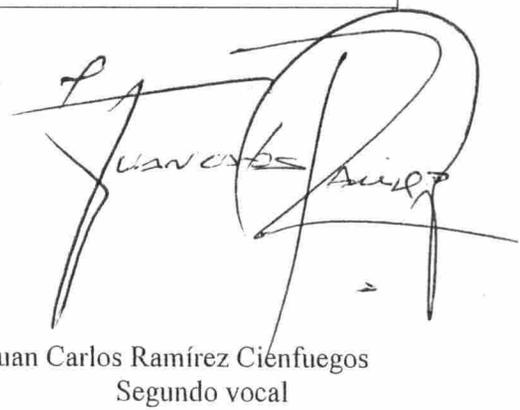
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.	



José Leoisick Castro  
Presidente



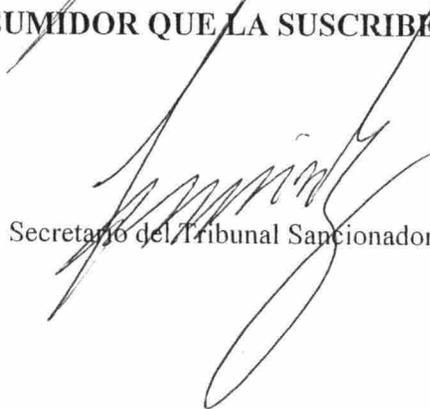
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

EV/MP



Secretario del Tribunal Sancionador