 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 24/01/23 Hora: 11:43 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1268-20
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Distribuidora Paredes Vela, S.A. de C.V. (DIPARVEL, S.A. de C.V.)		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 18/08/20, el consumidor interpuso su denuncia —folio 1—, en la cual expuso: <i>“Que llevó una camioneta a reparación con la proveedora en fecha 21/02/2020, porque recalentaba, y según factura número 12021256, el costo de la reparación fue de \$1,117.16 dólares, lo que incluía cambio de mangueras, cambio de solenoide, afinado menor, cambio de bomba de agua, corrección de fugas de aceite, cambio de empaque de puntería, entre otras cosas. Expone el consumidor que el vehículo fue entregado el 22/02/2020 y funcionó bien, hasta el 16/03/2020, posteriormente por estar trabajando en casa ya no reviso el vehículo. Es el caso que un día tuvo necesidad de usarlo, con la eventualidad que volvió a calentar, esto lo obligó a llevarlo en grúa de regreso a su casa, en fecha 16/06/2020 la proveedora lo recogió en casa del consumidor, por lo que volvieron a revisarla pero al parecer en lugar de mejorarlo lo empeoraron, ya que le arruinaron el baúl, dejaron cables sueltos y se lo entregaron en iguales condiciones, en fecha 16/07/2020, le recomendaron llevarla al taller , lugar donde la llevó en fecha 16/07/2020 siempre en grúa, allí lo revisaron y le manifestaron que no tienen las piezas y que no pueden hacer más que un diagnóstico y le recomendaron llevarlo a la agencia, detalla el consumidor que hasta la fecha de interposición de su denuncia no existía una resolución favorable a su controversia por parte de la proveedora”.</i></p> <p>En fecha 15/10/20, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la proveedora, por medio de correo electrónico la denuncia interpuesta en su contra (fs. 18 y 23). Ese mismo día se informó al consumidor que la proveedora denunciada, después de haber realizado la investigación correspondiente, sobre el servicio de reparación del vehículo, informa que la composición de servicios realizados en factura número 12021256, por un monto total de \$1,117.19 dólares; es decir que reclamo del consumidor acerca del calentamiento solo corresponde a las siguientes líneas de factura, estando en la disposición a realizar la devolución del dinero por un monto de \$146.32 dólares, relacionado al calentamiento, posteriormente los otros trabajos se encuentran fuera del reclamo.</p> <p>El día 29/10/20 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el día 05/11/20 (fs. 33). No obstante, en acta de resultado de conciliación, se hace constar la suspensión de dicha audiencia a solicitud de las partes (fs. 36).</p>			

En fecha 23/11/20 se llevó acabo la segunda audiencia de conciliación. No obstante, en acta de resultado de conciliación, se hace constar la falta de acuerdo entre las partes nuevamente (fs. 43).

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias (CSC), conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria, recibándose en este Tribunal en fecha 09/12/20.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicita la devolución completa de los \$1,117.16 dólares que pagó por la reparación del vehículo, que no fue efectiva. Esto sobre la base de los artículos 24 y 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de inicio —folios 46 y 47—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...).*”

Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), se tiene que, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*” (resaltado es nuestro). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: “*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda*” (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el servicio*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* en la prestación de los servicios, según los términos contratados por el consumidor, lo que, en caso de configurarse, daría

lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, la proveedora ejerció su derecho de defensa, mostrándose parte por medio de escrito presentado por su apoderado legal el licenciado . (fs. 52-54), contestando en sentido negativo la audiencia conferida en resolución de inicio y agregando documentación, y ofreciendo prueba testimonial y pericial. En resolución de fs. 75 y 76 se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, dentro del cual ambos sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, resolución que fue notificada a la proveedora y en el plazo otorgado presentó escrito y anexos (fs. 84-101).

A. En los referidos escritos, contesta la audiencia conferida en sentido negativo, expresando que su poderdante brindó los servicios de diagnóstico y posterior a la aceptación del cliente del correspondiente presupuesto, la reparación en los términos acordados según orden de servicio número *OS31121*, respecto al vehículo del consumidor, y que como producto de ello la instalación de los repuestos según el detalle de la factura número *12021256*, se realizó en la marca, especificación y compatibilidad del vehículo del cliente. Posterior a la reparación y entrega del vehículo en fecha *22/02/20*, el consumidor expresó que funcionó bien, no presentando ninguna falla en el término de la garantía suscrita por él, según orden de servicio relacionada. También manifiesta el apoderado de la denunciada que en fecha *16/06/20*, el consumidor manifiesta que su vehículo ya no encendía, por lo que se le sugirió trasladarlo al taller de su poderdante para su diagnóstico; dando como resultado de los especialistas que la causa es un mal funcionamiento de un equipo electrónico del vehículo que produjo un recalentamiento en las líneas internas de la cabina o interior del vehículo, lo que se denomina falla eléctrica o cortocircuito lo que provocó que los equipos conectados a dicho cableado, tuvieran un mal funcionamiento, y por ende fallas en el ventilador del radiador; informado lo anterior al cliente, este manifestó que no estaba de acuerdo con el diagnóstico y que se llevaría su vehículo a otro taller e interpondría la denuncia pertinente.

En fecha *20/05/22*, por medio de conducto oficial interno se recibe escrito (fs. 84-87), presentado por el apoderado de la proveedora, respondiendo el término probatorio, en su escrito ratifica lo expresado en su escrito precitado, también subsana prevención emitida en auto de fecha *25/04/22*, en la que este Tribunal le solicitó aclarar la relación de la prueba testimonial y pericial ofrecida en la etapa de contestación de del auto de inicio, en relación a los hechos que se pretende probar, en el cual manifiesta

que con el testimonio de los señores

quienes realizaron la reparación del vehículo objeto de la controversia, y fueron quienes también determinaron conforme a su conocimiento, experiencia y las evidencias encontradas en la segunda revisión realizada, cuáles eran las causas de la falla reportada, pero que al informarle al consumidor, este no autorizó la reparación y que la referida falla por la que se pretende solicitar la devolución del total facturado, no tiene relación alguna con la reparación inicial en dicho vehículo, y acredita con los respectivos atestados, la idoneidad de los referidos profesionales (fs. 88-101).

B. Ahora bien, respecto de los alegatos presentados, este Tribunal debe realizar el siguiente análisis:

1. Respecto de la proposición de testigos, para este Tribunal resulta pertinente citar lo dispuesto en el artículo 354 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, acerca del objeto de la prueba de interrogatorio de testigo: *“Las partes podrán proponer, como medio de prueba, que presten declaración en el proceso las personas que, sin ser partes, pudieran tener conocimiento de los hechos controvertidos que son objeto de la prueba”*. En ese sentido, la declaración testimonial debe guardar relación con el objeto del proceso, y ser idónea para comprobar los hechos controvertidos; en caso contrario, deberá declararse inadmisibile.

Al respecto, el artículo 319 del CPCM señala: *“No deberá admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos”*. Por tanto, las partes pueden ofrecer o solicitar la producción de algún medio probatorio, para desvirtuar o confirmar los hechos objeto de controversia, siempre y cuando se trate de prueba pertinente y conducente, esto es, que guarde relación con las circunstancias de contenido, tiempo y forma de los hechos en cuestión.

En línea de lo anterior la Sala de lo Contencioso Administrativo —en adelante SCA—, en la sentencia de fecha 24/02/2014, de referencia 358-2010, ha señalado que: *“La conducencia es la idoneidad legal que tiene una prueba para demostrar determinado hecho. Es una comparación entre el medio probatorio y la ley, a fin de que, con la comparación que se haga se puede saber si el hecho se puede demostrar en el proceso, con el empleo de este medio probatorio. La pertinencia es la relación de facto entre los hechos que se pretenden demostrar y el tema del proceso”*.

Esto implica, además, que la prueba debe ser idónea, es decir, adecuada por su naturaleza para comprobar o desvirtuar los hechos controvertidos, y que posea las características de ser relevante y útil para el procedimiento.

En relación a la utilidad de la prueba, ésta puede quedar excluida por dos razones según Sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo, con Número de Referencia 542-2011, de fecha 08/10/2014: *“En primer lugar, por inutilidad cualitativa, es decir, cuando el medio de prueba no resulte adecuado por*

su naturaleza para acreditar la realidad de los hechos controvertidos; aquí no se trata de criticar la pertinencia en abstracto de un medio probatorio, sino su empleo en el caso concreto, dado las peculiaridades del hecho a captar o la magnitud de la prueba que se solicita. En segundo lugar, *por inutilidad cuantitativa*, cuando el hecho ya se puede considerar acreditado por una pluralidad de medios de prueba, de distinto o del mismo tipo, de tal modo que la práctica de otros medios solo tendría un efecto *ad abundantiam* objetivamente innecesario.”

En ese sentido, este Tribunal concluye, luego de analizar los hechos denunciados, y la documentación ya incorporada al presente expediente administrativo que los hechos que se pretende probar con los testimonios propuestos por el apoderado de la proveedora, ya constan acreditados (fs. 93-96 y 98-99), ya que a la proveedora se le otorgó la facultad de poder incorporar peritajes o informes técnicos en la resolución de apertura a pruebas, siempre y cuando los mismos cumplieran con los requisitos legales establecidos para su admisibilidad, por lo que en este estado del procedimiento resultan superfluas las declaraciones testimoniales propuestas. Es entonces, con fundamento en lo anterior, que resulta pertinente para este Tribunal declarar *sin lugar la solicitud de declaración de testigos* propuesta por la proveedora, por tratarse de hechos ya acreditados en el caso de mérito.

Finalmente, en virtud de los demás argumentos esgrimidos por el apoderado de la proveedora, éstos se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, y se analizarán conjuntamente con la misma en los apartados posteriores de esta misma resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate” (resaltados son propios).

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” (resaltados son propios).

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 e) de la LPC.

B. En el presente procedimiento administrativo sancionatorio se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Fotocopias de facturas, emitidas por la proveedora denunciada, a favor del consumidor, en donde se detallan los montos de lo facturado en concepto del servicio de reparación de vehículo (fs. 8-14).
- b) Reporte de taller de fecha 22/02/20, suscrito por el señor por medio del cual consta el trabajo realizado al vehículo del consumidor y el plazo de la garantía del servicio, al igual que se comprueba que la reparación realizada inicialmente no tiene relación con la reclamación efectuada por el consumidor, que originó la presente controversia.
- c) Informe de diagnóstico técnico de fecha 04/07/20, suscrito por los señores (fs. 98 y 99), el primero en calidad de mecánico y el segundo en calidad de Jefe de taller, por medio del cual, de forma unánime concluyen que la falla por la que se pretende hacer la reclamación, no guarda relación con los servicios de reparación brindados inicialmente.
- d) Atestados que acreditan a los señores como Técnicos en Mecánica Automotriz y capacitados para realizar informe técnico en vehículo automotor (títulos previamente registrados en el Ministerio de Educación), que constan a folios 90 y 100; y constancias de trabajo a nombre de los señores

(fs. 89), con las que se comprueba que los referidos son parte de la nómina de la proveedora; y que ellos guardan relación con los hechos denunciados, en razón de ser, el primero quien realizó materialmente la reparación facturada al denunciante y sobre la que se pretende la devolución de lo pagado, así como también fue quien realizó el diagnóstico del vehículo cuando este fue llevado por segunda vez al taller; y el segundo, fue quien supervisó la reparación realizada al vehículo y suscribió el diagnóstico precitado.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor, es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”; en consecuencia, de los documentos incorporados en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que, en principio existe un vínculo que une al denunciante con la proveedora, en virtud de los servicios de reparación del vehículo propiedad del consumidor (fs. 8-14). Establecido lo anterior, es preciso analizar si el servicio fue prestado o no, y si fue prestado, las condiciones en las que el mismo se brindó.

En tal sentido, se ha evidenciado que el denunciante interpuso reclamo ante la proveedora por la mala calidad del servicio; pero ha quedado demostrado que la proveedora sí prestó sus servicios de reparación al vehículo, constando en primer lugar un diagnóstico técnico basado en las fallas presentadas; posteriormente se realizó el trabajo de mecánica automotriz en los términos acordados según orden de servicio número OS31121 (fs. 97).

Posteriormente el consumidor reclama fallas que a su criterio están vinculadas a las reparaciones que la proveedora había efectuado, y fue precisamente eso lo que motivó la interposición de la denuncia y el respectivo inicio del procedimiento sancionatorio. No obstante, de la prueba documental que ha sido incorporada por parte de la proveedora —específicamente el informe técnico de taller, agregado a folios 93-96 y 98-99—, se ha acreditado que las fallas objeto del reclamo (presentadas cuatro meses después), no tienen relación alguna con los trabajos realizados por la proveedora en el vehículo del consumidor en el mes de febrero del año 2020.

En conclusión y con fundamento en toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, este Tribunal Sancionador tiene por acreditado, que el servicio por reparación del vehículo objeto del reclamo, fue brindado, junto con el diagnóstico respectivo y las reparaciones necesarias para lograr satisfacer las necesidades del consumidor, conforme a las características contratadas, y que dicha documentación tampoco fue controvertida por el denunciante; como por ejemplo, no se acredita que el vehículo le haya presentado fallas luego de haber sido entregado

en perfectas condiciones por parte de la proveedora, al contrario, manifiesta el consumidor en su denuncia, que al vehículo dejó de darle uso por motivos laborales, y que con el tiempo, al volver a encenderlo no le arrancó; de tal modo que tampoco se puede comprobar que dicho vehículo haya presentado las mismas fallas por las que requirió los primeros servicios de reparación por parte de la proveedora denunciada.

En concordancia con lo anterior, no consta prueba que permita atribuirle a la proveedora una conducta de incumplimiento en la prestación de los servicios contratados, por lo que es procedente *absolver* a la proveedora denunciada de la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, en relación a los artículos 4 letra e) y 24 de la misma ley.

En esta línea argumentativa, la 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.*

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: *“La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”* (resaltados son propios).

Es menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitadas, no se puede determinar un incumplimiento contractual por parte de la proveedora denunciada, siendo procedente *absolver* a la proveedora DISTRIBUIDORA PAREDES VELA, S.A. DE C.V. (DIPARVEL, S.A. DE C.V.), por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por el señor

razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VIII. DECISION

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra e), 24, 43 letra e), 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al

Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por la proveedora denunciada a través de su apoderado y documentación anexa (fs. 84-101).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación al artículo 4 letra e) y 24 de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor
- c) *Absuélvase* a la proveedora DISTRIBUIDORA PAREDES VELA, S.A. DE C.V. (DIPARVEL, S.A. DE C.V.), por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación a la denuncia presentada por el señor _____, conforme al análisis desarrollado en el romano **VII** de la presente resolución.
- d) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO


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

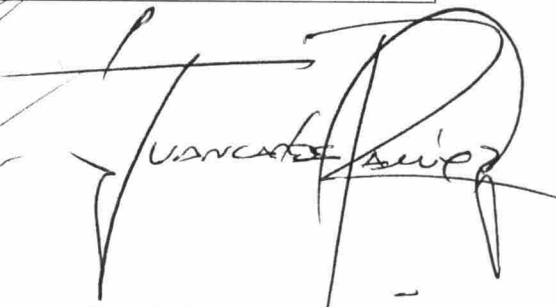
Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

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

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

EV/MP


Secretario del Tribunal Sancionador