


"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

| | | | |
|--|---------------------------------|--|-----------------------|
|  | TRIBUNAL SANCIONADOR | Fecha: 23/03/2023. Hora: 09:30 a.m. Lugar: San Salvador. | Referencia: 397-2020. |
| RESOLUCIÓN FINAL | | | |
| I. INTERVINIENTES | | | |
| Consumidor denunciante: | | | |
| Proveedora denunciada: | FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. | | |
| II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES. | | | |
| <p>I. En fecha 12/12/2019, el señor _____ interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual reclama por "(...) el cumplimiento de la garantía, de una motocicleta adquirida en FLEXIPLAN S.A de C.V, que por desperfectos de fábrica se fundió en uso el día 10/11/2019, el consumidor presente reclamo al proveedor el día 15/11/2019 con número de reclamo "0152", pero hasta la fecha no le han resuelto, no contestan las llamadas del consumidor, por dicho motivo el consumidor solicita que se haga efectivo el cumplimiento de la garantía" (sic).</p> <p>En fecha 12/12/2019 se dio inicio a la etapa de avenimiento, mediante comunicación por correo electrónico de la denuncia interpuesta a la proveedora, y se le concedió inicialmente el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación para ofrecer alternativas de solución. Posteriormente, el día 10/01/2020, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó convocar a conciliación a la denunciada. Sin embargo, según se consignó en el acta correspondiente, las partes no lograron alcanzar acuerdo conciliatorio, fs. 36.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, en fecha 10/03/2020 remitió el expediente a este Tribunal, por no lograr solucionar el conflicto las partes mediante acuerdo conciliatorio en dicha instancia.</p> <p>II. Finalmente, se recibió escrito con documentación anexa por parte de la sociedad denunciada, incorporado en fecha 14/03/2023, fs. 98-100.</p> <p>Respecto del escrito <i>supra</i> relacionado, los argumentos de defensa planteados serán expuestos en el apartado de la presente resolución denominado V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA.</p> | | | |
| III. PRETENSIÓN PARTICULAR. | | | |
| El señor _____ CSC, el "(...) cumplimiento de la garantía por parte del proveedor en la forma y plazo convenidos" (sic). | | | |
| IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN. | | | |
| Tal como consta en la resolución de inicio de este procedimiento, fs. 42-44, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: "No entregar los bienes (...) en los términos contratados" —el resaltado es propio—, en vinculación al artículo 4 | | | |

letra e) del mismo cuerpo normativo: “Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *la relación contractual*; en segundo lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, entre otros aspectos, según corresponda; y en tercer lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de la parte proveedora* al no entregar el bien en los términos contratados por el consumidor, lo cual en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA.

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, en virtud de lo anterior, en el auto que ordenó el inicio del presente procedimiento, fs. 42-44, se le confirió a la proveedora denunciada un plazo de 10 días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, brindándole la oportunidad de manifestar su oposición por escrito, verter argumentos de defensa, formular alegaciones, o bien, presentar o proponer la práctica de los medios probatorios que estimara conveniente. La referida resolución le fue notificada a la sociedad FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. en fecha 27/06/2022, verificándose mediante comunicación directa en sus oficinas, fs. 45.

Mediante el citado acto de comunicación, se garantizó a la proveedora incoada el ejercicio de sus derechos de audiencia y de defensa, confiriéndole la oportunidad procedimental de intervención en el presente procedimiento sancionatorio, dentro del cual los sujetos intervinientes pudieron hacer uso de los medios probatorios, así como ofrecer y/o solicitar las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–.

Más adelante, mediante la resolución de las trece horas con quince minutos del día 27/02/2023, se ordenó abrir a pruebas el presente procedimiento, fs. 94-95, lo cual se le comunicó a la proveedora indiciada por medio de correo electrónico, en fecha 03/03/2023, fs. 96.

En ese orden, durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, la proveedora intervino, mediante los escritos que se enlistan a continuación:

(i). El día 11/07/2022 se recibió escrito con documentos anexos (fs. 50-93), firmado por la licenciada [.]tuando en el procedimiento en representación de la sociedad FLEXIPLAN, S.A. DE C.V., como apoderada general judicial de la referida sociedad. En el escrito en referencia, realizó una sucinta relación de los hechos denunciados, y posteriormente centró sus argumentos de defensa en desvirtuar la comisión de la infracción administrativa descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC, por parte de su representada, para tal propósito, abordó en su escrito cada uno de los elementos constitutivos de dicha

infracción, y finalmente, los extrapoló a la relación jurídica entre el señor la sociedad FLEXIPLAN, S.A. DE C.V., para demostrar la falta de adecuación de los hechos denunciados, respecto del tipo infractor establecido en el artículo 43 letra c) de la LPC. Así pues, se refirió a la garantía otorgada al consumidor, el programa de mantenimiento obligatorio para ser beneficiario de la garantía, las atenciones brindadas al consumidor en el taller de la proveedora y los requisitos para hacer efectiva la garantía.

Asimismo, objetó la veracidad de las 2 órdenes de mantenimiento preventivos efectuados en la motocicleta objeto de reclamo, incorporada por el consumidor mediante los escritos de fecha 07/01/2022, que presuntamente fueron realizados por el taller MOTOZONE. En tal sentido, afirmó que el primer documento, que presuntamente corresponde al mantenimiento preventivo de 3,000 km, con fecha 25/01/2019, fs. 40; no es veraz, puesto que el mantenimiento preventivo que corresponde al kilometraje antedicho, fue realizado por su representada el día 03/04/2019, como comprueba mediante copia simple de hoja de ingreso de motocicleta en talleres FLEXIPLAN para su mantenimiento de los 3,000 km y factura de consumidor final con correlativo número 12352 con el cobro de la suma de \$12.50 dólares en tal concepto. En cuanto a la segunda orden de mantenimiento, señaló que constan conversaciones desarrolladas por medio de la plataforma *Whatsapp*, entre el consumidor denunciante y la jefe del Centro de Servicio de FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. con remisión de audios y videos de parte del señor [redacted] en las que declara que el mantenimiento de 6,000 km se realizó en el [redacted] tampoco es cierto que el cuarto mantenimiento correspondiente al kilometraje recorrido de 6,000 km se hubiere realizado en el Taller MOTOZONE, como lo afirmó el consumidor. De las aseveraciones previas, concluyó que el consumidor actuó de mala fe, de forma maliciosa y tendenciosa, junto con el dueño del taller MOTOZONE con el fin de manipular los resultados del procedimiento, accionar, que a su criterio, podría ser constitutivo del delito de *falsedad ideológica*, al pretender probar hechos falsos con el ánimo de aprovechamiento en detrimento de su mandante.

Por otra parte, ofreció prueba a este Tribunal para establecer los extremos de su defensa, en soporte documental y en dispositivo de memoria USB, en los términos siguientes:

"DOCUMENTAL

a. **INFORME TÉCNICO:** *Con el cual se pretende probar que el motor se fundió como consecuencia del uso inadecuado de lubricantes por parte de taller externo y ajeno a FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. y en consecuencia no existe la falla de fábrica alegada.*

b. **PROGRAMA DE MANTENIMIENTO Y GARANTÍA:** *Con el cual se comprueba alcances de la cobertura y requisitos para ejecutar la garantía, y programa de mantenimiento que debía haber cumplido el consumidor en los centro de servicio de FLEXIPLAN.*

c. **HOJA DE INGRESO 3/04/2019 (3,000 KMS):** *copia de la hoja de ingreso ya que el original se le entregó al consumidor, con el cual se comprueba que en el mantenimiento de los 3,000 kms se realizó en FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. y que no se reportó ningún tipo de falla.*

d. FACTURA DE COBRO POR MANTENIMIENTO DE 3,000 KMS: Con el cual se acredita el cobro realizado al consumidor por el mantenimiento de los 3,000 kms, se presenta en original y copia para que una vez cotejado sea devuelto a mi mandante para respaldo por orden legal del MINISTERIO DE HACIENDA.

REPRODUCCIÓN DE AUDIOS Y PALABRAS

Debido a que la prueba tiene por objeto las alegaciones o afirmaciones que las partes dentro de un proceso han realizado sobre los hechos controvertidos, y que la misma debe ser idónea, oportuna, pertinente y conducente, es que en este caso es importante para mi mandante demostrar que NO es cierto que el mantenimiento de 6,000 km lo haya realizado el consumidor en MOTOZONE –con quienes como se dijo supra no tienen ningún tipo de relación comercial- como pretende hacerlo ver, sino más bien, fue realizado en taller isí mismo, es importante demostrar que los talleres a los que acudió el consumidor realizaron uso inadecuado de aceite, por tanto, al ser la prueba tecnológica un medio aceptado para efecto de reproducir imágenes, palabras y audios contenidos en la aplicación WHATSAPP solicito que de conformidad a los arts. 396 y SS del CPCM se tenga por ofertada la prueba de las conversaciones sostenidas entre mi mandante y el señor , para los que agrego:

a. Captura de pantalla de las conversaciones sostenidas en las que consta que el consumidor mismo acepta que realizo mantenimientos con taller y en los que se contradice con la información que presenta por medio de su escrito.

b. Audios enviados por el consumidor en día 2 de diciembre de 2019 de duraciones: 09ss, 11ss, 20ss, 20ss, 07ss, de los cuales consta que el consumidor no ha hecho uso del aceite adecuado y que el mismo acepta que por la poca cantidad de aceite que le habían puesto a la unidad, era que la moto lo que quemaba y que por eso recalentaba la unidad.

Por lo que de conformidad al CPCM solicito que si existe negación o solicitud expresa de parte del consumidor se ordene el secuestro del teléfono en el que se encuentra almacenada la información y se requiera a la División Técnica y Científica de la Policía Nacional Civil el vaciado de la información para que rinda reporte técnico del contenido y autenticidad a este Tribunal. Asimismo, ponemos a disposición de este Tribunal el teléfono en el que se encuentra almacenada la información (...)."

Asimismo, solicité la admisión de su escrito, documentos y medios de prueba ofertados, tenerle por parte en el carácter que comparece, se decretara reserva de este procedimiento y la absolución de su representada.

Finalmente, señaló lugar y los correos electrónicos:

para recibir los actos de comunicación derivados de la sustanciación del presente y comisionó al señor

(ii). En fecha 14/03/2023 se recibió un segundo escrito con documentos anexos (fs. 98-100) firmado por la licenciada actuando en la calidad acreditada previamente en este procedimiento. En el referido escrito, reiteró la oferta probatoria que planteó en su primera intervención, y a

su vez, añadió la solicitud de prueba testimonial con la deposición de la señora

, en su calidad de Jefe de Centro de Servicio, y del señor motorista, con los cuales pretende acreditar que el consumidor declaró en un momento anterior, que la motocicleta objeto de reclamo no fue revisada en los talleres de servicio de FLEXIPLAN y que estaba consciente que el problema identificado se derivó de una mala manipulación realizada en su taller de confianza, y para cumplir con tal objetivo, agregó el cuestionario que propone para las deposiciones de ambos testigos.

Ahora bien, este Tribunal se pronunciará en este apartado en cuanto a la calificación jurídica de los hechos señalada por la apoderada de la proveedora denunciada, y resolverá además la propuesta de producción de prueba testimonial formulada por la misma.

a. Aclaración sobre la calificación jurídica de los hechos denunciados

Como se apuntó previamente, la apoderada general de la proveedora denunciada FLEXIPLAN, S.A. DE C.V., la licenciada centralizó sus argumentos de defensa en ambas participaciones en este procedimiento, en desvirtuar la posible comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, la cual reglamenta que: "*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento (...)*".

No obstante lo anterior, tal y como se motivó en la resolución pronunciada a las nueve horas con treinta y cuatro minutos del día 31/05/2022, con la cual dio inicio este procedimiento, fs. 42-44, este Tribunal en ejercicio de las de las facultades establecidas en el artículo 83 letras a) y b) de la LPC, realizó el ejercicio de adecuación de los hechos a la norma, intrínseco al análisis de tipicidad, y determinó así que la conducta perpetrada por la sociedad FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. debía ser calificada como la probable infracción prevista y sancionada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por la conducta específica de "*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*", por cuanto el consumidor refirió en su denuncia a un defecto de funcionamiento que volvió imposible el uso del bien adquirido, aparentemente, debido a su deficiente calidad.

En línea con lo anterior, considerando el estado actual de la sustanciación del procedimiento, este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la denunciada sobre la base de la documentación probatoria que consta en el expediente de mérito y con ausencia de argumentos de defensa relacionados con el fondo de la infracción imputada, debido a que las alegaciones vertidas sobre la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC no pueden ser objeto de valoración en esta resolución.

b. Sobre la solicitud de producción de prueba testimonial

Es necesario considerar que el actual procedimiento, inició por el señalamiento de la posible comisión por parte de la proveedora denunciada de la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, puntualmente por la conducta: "*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*", por cuanto el consumidor manifestó en la denuncia de mérito, que compró una motocicleta a la proveedora, la cual,

presuntamente se fundió por desperfectos de fábrica el día 10/11/2019. En vista de lo anterior, presentó oportunamente su reclamo a la vendedora, pero ésta no brindó ninguna resolución.

En ese sentido, es especialmente pertinente lo dispuesto en el artículo 4 letra e) de la ley precitada, que estipula: "*Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente*" –el resaltado es nuestro-, de lo cual se desprende que la labor probatoria de los intervinientes forzosamente debe circunscribirse en este procedimiento en **la comprobación del cumplimiento de los términos y condiciones de entrega del bien en disputa, ergo, los atributos que el mismo debía cumplir según la oferta formulada por la proveedora, y los presuntos incumplimientos respecto de dicha oferta.**

Delimitado así el objeto y alcance de la actividad probatoria, es oportuno acotar que, al expediente administrativo de mérito constan agregadas la factura de compra del bien en controversia, el documento de compraventa del mismo, el documento de garantía expedido por FLEXIPLAN en relación a la motocicleta vinculada al caso, el programa de mantenimientos obligatorios a practicarse en el referido bien para el goce de la garantía, así como las hojas de servicio técnico correspondientes a mantenimientos, y específicamente, al desperfecto que originó la denuncia en análisis.

Es decir, actualmente, obran documentados en este procedimiento los alcances y términos de entrega del bien, así como los reclamos en el funcionamiento efectuados por el consumidor, y consiguientemente, la referida documentación será objeto de la valoración probatoria que conforme a ley corresponda en el acápite

VI. VALORACIÓN DE LA PRUEBA/HECHOS PROBADOS.

Sin embargo, acerca de la prueba testimonial propuesta, la licenciada indicó en sus escritos, que mediante la deposición de las personas propuestas, intenta establecer que la motocicleta en reclamo no fue revisada en talleres de FLEXIPLAN, así como introducir vía relato de los deponentes las valoraciones del denunciante sobre las revisiones técnicas que realizó externas.

No obstante, el primer hecho que la referida profesional trata de probar, como se puntualizó en párrafos precedentes, ya lo está mediante prueba documental y las aseveraciones que las partes han efectuado en el procedimiento, debido a que ambas expresamente han reconocido que los mantenimientos sobre los que versa la prueba solicitada se efectuaron en taller externo; en tanto que, el segundo hecho no guarda relación con el objeto del procedimiento, de todo lo cual se colige entonces, que la prueba testimonial ofrecida resulta en primer lugar superflua, por buscar establecer hechos acreditados con anterioridad en el expediente; y en segundo lugar, es inconducente por pretender establecer un hecho que carece de estricta relación con el procedimiento.

En virtud de las consideraciones previas, esto es, atendiendo a los elementos propios de la infracción se desarrolló antes, que los alcances de la garantía y los reclamos en el funcionamiento del automotor están debidamente documentados en el expediente, y en sintonía con lo dispuesto en los artículos 4 letra e) y 43 letra e) de la LPC, este Tribunal declara sin lugar el testimonio de los señores

relacionados a hechos ya introducidos mediante prueba documental, y consiguientemente, resultar superfluos e impertinentes los testimonios.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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, por *no entregar los bienes en los términos contratados* por parte de la proveedora denunciada.

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

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

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

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por **no entregar los bienes en los términos contratados**, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

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

a. Copia de factura con correlativo número 11700, de fecha 16/01/2019, a nombre del señor _____ con DUI número _____ en concepto de compra de contado de la motocicleta modelo HYPERSPORT 250 AVENTURE, MOTOR _____ CHASIS _____ COLOR ROJO C/NEGRO Y BLANCO, AÑO 2019, PÓLIZA _____ (fs. 3). Con la referida copia se acredita la celebración del contrato de compraventa entre el consumidor y la proveedora, cuyo objeto es la motocicleta, las características del bien objeto de la relación contractual y la relación contractual previa a la denuncia entre ambos intervinientes.

b. Copia de garantía FLEXIPLAN otorgada a la unidad HYPERSPORT 250 ADVENT, número de motor _____, de chasis _____, año 2019, emitido en fecha 16/01/2019, a nombre del señor _____ en la _____

San Salvador (fs. 4 y 77). Mediante la copia en referencia, se establece que la motocicleta objeto de controversia estaba garantizada en su funcionamiento contra desperfectos de fabricación en partes de motor, durante 12 meses o 12,000 kilómetros, según el supuesto que acaeciera primero, bajo condiciones específicas que excluyen el desgaste normal por el uso esperado de la misma, accidentes o golpes, y cuando las revisiones de mantenimiento periódicas no se hayan efectuado en los centros de servicio autorizados por Flexiplan.

c. Copia de hoja de recepción, con el correlativo número 0152, de fecha 15/11/2019, relativo a la motocicleta otorgada a la unidad HYPERSPORT 250 ADVENT, número de motor _____, número de chasis _____, año 2019, color ROJA/NEGRO, placa _____ con el detalle siguiente: *Cliente comenta que la moto se fundió. A cliente se le ha indicado que se revisaran los daños ya que al revición de 6,000 km no ha hiso con nosotros, esto por indicar si aplica a garantía* (fs. 5). Con el citado documento se establece el ingreso de la motocicleta dañada, para revisión al taller de la proveedora cuando se encontraba vigente la garantía.

d. Copia de impresiones de documento de compraventa de la motocicleta marca UNITED MOTORS, TIPO URBANA, CAPACIDAD DOS ASIENTOS, AÑO DOS MIL DIECINUEVE, COMBUSTIBLE GASOLINA, CENTIMETROS CUBICOS DOSCIENTOS CINCUENTA, MODELO HYPERSPORT DOSCIENTOS CINCUENTA AD, COLOR ROJO C/NEGRO Y BLANCO, NÚMERO DE MOTOR: _____ CHASIS _____

(fs. 6-8). Con la referida copia se acredita la celebración del contrato de compraventa entre el consumidor y la proveedora, cuyo objeto

es la motocicleta, las características del bien objeto de la relación contractual y la relación contractual previa a la denuncia entre ambos intervinientes.

e. Programa de mantenimientos de la unidad HYPERSPORT 250 ADVENT, número de motor número de chasis . emitido en fecha 16/01/2019, a nombre del señor

San Salvador (fs. 76). Mediante el documento en mención, se establece la programación de revisiones obligatorias que debían realizarse a la motocicleta para gozar de la garantía de funcionamiento otorgada

f. Copias simples de órdenes de trabajo sin correlativo, de fechas 25/01/2019 y 11/03/2019, en el que se detallan revisiones de 3,000 y 6,000 kilómetros realizadas a la motocicleta DSR 250, emitidas por TALLER Y REPUESTOS MOTOZONE, según sello al pie de los documentos, en los que se detalla cambio de aceite (fs. 40-41). Mediante los referidos documentos incorporados por el consumidor se acreditan dos revisiones de la motocicleta realizadas por el consumidor en taller externo MOTOZONE.

g. Hoja de recepción, con el correlativo número 0152, relativo al mantenimiento de 3,000 km efectuado a la motocicleta modelo DSR 250, número de chasis (fs. 78). Con el citado documento se establece que la proveedora efectuó un mantenimiento preventivo a la motocicleta presuntamente correspondiente a 3,000 km.

h. Copia de factura con correlativo número 12352, expedida en fecha 03/04/2019, que acredita el pago de la cantidad de \$12.50 dólares, en concepto de: "Pago de mantenimiento 3000 KM, modelo HYPERSPORT 250 ADV, chasis moto. Con el citado documento se establece que la proveedora efectuó un mantenimiento preventivo a la motocicleta presuntamente correspondiente a 3,000 km.

i. Documento *INGRESO DE MOTOCICLETA A CENTRO DE SERVICIO*, a nombre de en la que se declaró que la motocicleta modelo DSR 250, número de chasis , en la cual consta la fecha de ingreso de la unidad objeto de reclamo al taller de la proveedora el día 21/11/2019, y se detallan las condiciones de recepción de la motocicleta: "EMPAQUE Y SELLOS CON FUGA, RUIDOS NO SE OBSERVÓ YA QUE NO ENCENDÍA YA QUE ESTÁ FUNDIDA, FILTRO DE GASOLINA NO POSEE, ACEITE NIVEL BAJO, PEDAL DE ARRANQUE B, SISTEMA DE ENFRIAMIENTO FUGA EN MANGUERAS, REPARACIÓN DEL MOTOR NO SE HA REALIZADO, CABLE DE ACELERADOR FUNCIONAL, CABLE DE SHOCK NO POSEE, ESCAPE DESGASTE". Además, en el apartado nominado como *DICTAMEN TÉCNICO* se estableció: *Se realizó pruebas técnicas que consisten en encendido mecánico y eléctrico, al no encender la moto se procedió a la apertura del motor encontrando daños graves en el mismo que consisten en la pérdida de compresión debido a la falta de lubricación -pistón y cilindro-, al realizar la extracción del aceite, no se encontraron ni 900 ml siendo que según fabricante el motor debe tener 1500 ml, asimismo, según manifestaciones del consumidor a la unidad en los primeros mantenimientos externos le pusieron aceite la 10/40w a 10/52w, siendo que la viscosidad del aceite no era la adecuada para unidad según fabricante ya que esta debe ser*

20/50w por las temperaturas del país. Como consecuencia de la falta de aceite y el tipo de no adecuado lubricante, el motor está fundido, no encontrándose respaldado por la garantía debido a que el problema se generó por uso inadecuado de lubricantes por parte de talleres ajenos a FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. Con el citado documento se establece el ingreso de la motocicleta dañada, para revisión al taller de la proveedora cuando se encontraba vigente la garantía, así como un presunto diagnóstico (fs. 88-89).

i. Impresiones de fotografías de piezas de motor (fs. 90-92), las cuales no serán objeto de valoración por no poseer un dictamen técnico pericial autorizado indicativo de los hallazgos que sugieren.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. El presente caso versa sobre la probable comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, y de forma específica, en cuanto a la conducta descrita en dicha disposición, relativa a *"No entregar los bienes (...) en los términos contratados"*, es menester hacer ciertas consideraciones respecto de la naturaleza del contrato objeto central de la presente, en otras palabras sobre el contrato de compraventa y sobre los elementos constitutivos de la infracción atribuida.

Según el artículo 1309 del Código Civil –CC- el *contrato* es *"una convención en virtud de la cual una o más personas se obligan para con otra u otras, o recíprocamente, a dar, hacer o no hacer alguna cosa"*, el cual es connaturalmente **bilateral** según el artículo 1309 CC: *"cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente"* y **principal** de conformidad al artículo 1310 CC, pues, *"(...) subsiste por sí mismo sin necesidad de otra convención"*, como ya se ha establecido previamente.

Y de forma específica, el contrato de compraventa según el artículo 1597 del Código Civil es, *"(...) un contrato en que una de las partes se obliga a dar una cosa y la otra a pagarla en dinero. Aquella se dice vender y ésta comprar. El dinero que el comprador da por la cosa vendida, se llama precio"*. En ese orden, en el caso particular, consta establecido que el denunciante y la proveedora celebraron un contrato de compraventa, cuyo objeto es la motocicleta HYPERSPORT 250 AVENTURE, MOTOR COLOR ROJO C/NEGRO Y BLANCO, AÑO 2019, PÓLIZA (fs. 3, 6-9). Asimismo, se documentó también, que el bien objeto de la compraventa fue entregado al consumidor, el mismo día de su celebración, por lo tanto, con la referida tradición, el contrato se reputa perfecto.

Pese a lo anterior, la sociedad proveedora fue señalada por la presunta comisión de la conducta establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *"No entregar los bienes (...) en los términos contratados"*, es decir, por un presunto incumplimiento contractual, por lo cual, establecidos los dos primeros elementos de la infracción atribuida, es preciso ahondar sobre el incumplimiento contractual para así concluir si, en efecto, la conducta que fue señalada en la denuncia configura plenamente la infracción atribuida en este procedimiento.

Del incumplimiento contractual atribuido a la proveedora

Al respecto, si bien la motocicleta fue entregada al consumidor el día de la compraventa -16/01/2019-, el consumidor reclamó el presunto incumplimiento contractual, por atribuirle al bien, una falla que hizo

imposible continuar utilizando el bien -15/11/2019-, por lo anterior, este procedimiento inició por la presunta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC en cuanto a la conducta consistente en: *“No entregar los bienes (...) en los términos contratados”*, puesto que *“(...) El régimen de responsabilidad por productos defectuosos surge como consecuencia del deber de seguridad que las normas de protección al consumidor imponen a los productores y proveedores en el mercado, siendo este uno de los pilares en que reposa el derecho del consumo (Villalba, 2012, p. 42)”¹*.

Así pues, a tenor de lo establecido en el contrato de compraventa celebrado, es evidente que la finalidad perseguida con la contratación es la adquisición un bien de óptima calidad, con la capacidad de cumplir satisfactoriamente la finalidad esencial para la que fue creado: *“Todo consumidor tiene interés en disfrutar de productos de buena calidad e idóneos. Lo importante ahora es definir en qué consiste la calidad y la idoneidad (...) la calidad es la “Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.” Por su parte, la idoneidad o eficiencia es la “Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado”²*.

De lo anterior se desprende que, *“(...) la aptitud de un producto para satisfacer las necesidades para las cuales fue producido o comercializado es una característica inherente al mismo o, al menos, una característica suministrada en la información sobre el mismo. Básicamente, la calidad parece apuntar a la ausencia de defectos materiales del producto, mientras que la idoneidad a la ausencia de defectos funcionales, ello sin perjuicio de que un defecto en la calidad pueda generar un defecto en la idoneidad, como ocurre comúnmente. (...)”³*, y es así como puede concluirse que, *“la falta de calidad o idoneidad en la misma constituye un claro supuesto de incumplimiento (...)”*, pues ambos elementos del bien, *“hacen parte del contenido de la obligación principal (...)”⁴*.

Sin embargo, no basta la comprobación fehaciente de la carencia de idoneidad y calidad, sino que tales condiciones establecidas sean atribuibles a la proveedora denunciada. En otras palabras, que guarden un nexo de culpabilidad por incumplimiento de sus obligaciones; así, en el supuesto que hoy nos ocupa, entregar la motocicleta y que esta se encuentre libre de defectos, salvo eximentes de responsabilidad para la proveedora como ocurre en la legislación colombiana, donde *“(...) El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de: 1. Fuerza mayor o caso fortuito; 2. El hecho de un tercero; 3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y 4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del*

¹ Juan Carlos Villalba Cuéllar. La responsabilidad por producto defectuoso en el derecho colombiano.

² Mauricio Moreno Vásquez. REMEDIOS DEL CONSUMIDOR FRENTE A FALLAS DE CALIDAD E IDONEIDAD DEL PRODUCTO. <https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/5398/Art%C3%ADculo.pdf?sequence=2>

³ Mauricio Moreno Vásquez. Ibidem.

⁴ Mauricio Moreno Vásquez. Ibidem.

producto y en la garantía”⁵, o en términos prácticos, “(...) Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado; se trata aquí de mal uso por parte del afectado que puede ocurrir por la responsabilidad por producto defectuoso en el derecho colombiano imprudencia o negligencia, como por ejemplo, utilizar el bien impropriamente o darle un empleo irrazonable no previsible. Igual sucederá cuando ha sido informado adecuadamente y el consumidor no atiende la información o las advertencias”⁶.

Por otra parte, en este procedimiento se acreditó que la HYPERSPORT 250 AVENTURE, MOTOR COLOR ROJO C/NEGRO Y BLANCO, AÑO 2019, poseía una garantía con vigencia para 12 meses o 12,000 kilómetros, lo que ocurriera primero, contados desde el día 16/01/2019 (fs. 4, 77), y en el mismo sentido, previo al desperfecto acaecido el 15/11/2019 (fs. 5), en el expediente no hay evidencia documental, ni en los hechos denunciados de fallas o desperfectos de funcionamiento previos. Del mismo modo, aún con algunas divergencias relativas al lugar donde se verificaron los mantenimientos, ambas partes reconocieron que al menos un mantenimiento preventivo del bien en reclamo, se verificó en taller externo a la proveedora –TALLER Y REPUESTOS MOTOZONE- (fs. 39-41, 52 vuelto), y respecto a ello, consta en el documento de garantía antes citado, que la garantía será excluida cuando las revisiones no se hayan realizado en el Centro de Servicio Flexiplan, no habiéndose comprobado, a su vez, que el taller MOTOZONE sea un centro de servicio designado por la proveedora para los mantenimientos preventivos, salvo la mera afirmación del consumidor.

Extrapolando los conceptos sobre la calidad y las eximentes de responsabilidad de la proveedora, al caso concreto en análisis, se concluye que aun cuando el consumidor cumplió con sus obligaciones de pago, no cumplió con su obligación de realizar los mantenimientos preventivos en el taller designado por la proveedora, sino que como reconoció expresamente, acudió a un taller externo porque según aseveró el taller de la proveedora solo contaba con un día disponible para mantenimientos (fs. 39-41 y 48), de lo cual se colige que, no es posible establecer en este procedimiento la configuración de la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC por: “No entregar los bienes (...) en los términos contratados”, debido a que las condiciones de garantía no fueron cumplidas a cabalidad por parte del consumidor, aunado a la ausencia de reclamos por indicios de desperfectos o mal funcionamiento previos, y es que tratándose de un contrato que es fuente de obligaciones recíprocas para las partes, para reclamar la mora en el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el contrato en análisis para una de las partes, es indispensable determinar certeramente el incumplimiento de la contraprestación exigida.

En virtud de todo lo antes expuesto, del análisis de derecho, de la valoración de la prueba documental incorporada al expediente, este Tribunal concluye que no es posible atribuir a la proveedora **FLEXIPLAN, S.A. DE C.V.** un incumplimiento en los términos contratados respecto de la motocicleta **HYPERSPORT 250 AVENTURE, MOTOR CHASIS**, COLOR ROJO C/NEGRO Y BLANCO, AÑO 2019, resultando entonces procedente *absolver* a la proveedora denunciada de la supuesta

⁵ Mauricio Moreno Vásquez. Ibidem

⁶ Juan Carlos Villalba Cuéllar. Ibidem.

comisión de la infracción atribuida, regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, en cuanto a los hechos denunciados por el consumidor señor

VIII. 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; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito y su anexo, presentado por la licenciada . 98-100.
- b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC: "No entregar los bienes (...) en los términos contratados".
- c) *Absuélvase* a la proveedora **FLEXIPLAN, S.A. DE C.V.**, de la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC: "No entregar los bienes (...) en los términos contratados", respecto de la denuncia presentada por el señor conforme al análisis expuesto 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

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

Secretario del Tribunal Sancionador