 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 05/05/2023 Hora: 10:15 Lugar: San Salvador.	Referencia: 962-2022
---	-----------------------------	---	-----------------------------

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Denunciante:	
Proveedora denunciada:	FLEXIPLAN, S.A. DE C.V.

II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.

En fecha 09/09/2019, el consumidor interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: *"El día 08/11/2018 adquirió al crédito una motocicleta, la cual tiene un valor al contado de \$1,850.00 y el precio al crédito es de \$2,747.70, con las siguientes características Marca UM, modelo DSR II 200, pagó en concepto de prima \$300.00 el resto pagaderas en cuotas mensuales de \$152.65, expresa que actualmente ha abonado la cantidad de \$1,630.00 dólares, transcurridos quince días después de la compra le presentó fallas técnicas que impedían su buen funcionamiento: apagándosele de repente y comenzó a hacer un ruido en el motor que no es normal, problema que reportó al taller del proveedor y al revisarla le expresó que le iban a dar mantenimiento pero posteriormente le presentó la misma falla técnica, aclara que el proveedor ha realizado más de dos reparaciones pero que no le ha entregado boletas de reparación, actualmente la motocicleta dejó de funcionar; consumidor se percató que el motor presenta junta sellada con silicón lo que le indica que el motor ya había sido ajustado, por lo que el consumidor considera que el artículo es de mala calidad, ya que resultó defectuoso, presentó escrito el día 23/08/2019 solicitando una solución a su reclamo y una copia de contrato, boletas de reparación y un estado de cuenta, sin embargo no obtuvo respuesta dentro del término legal; es por ello que acude a la Defensoría del Consumidor a interponer su reclamo"*.

El día 12/09/2019 se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (fs. 10-12), a lo cual, en fecha 26/09/2019 —fs. 15—, la denunciada señaló que: *Que la pretensión del consumidor no procede ya que el producto ha quedado fuera de cobertura de garantía, pues el consumidor no llevó la motocicleta para que se le realizaran los primeros mantenimientos, así como también sospechan que la motocicleta ha sido reparada por taller no autorizado por la empresa, por lo que no cuenta con garantía"*, por lo cual, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (fs. 17).

El 02/10/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 10/10/2019 —fs. 20—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la parte proveedora —fs. 22—; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 24/10/2019, notificando a la

proveedora en fecha 15/10/2019 —fs. 34—. Finalmente, en fecha 24/10/2019 se llevó a cabo la audiencia de conciliación, dando como resultado la falta de acuerdo entre las partes, tal como consta a fs. 40, remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 15/11/2019.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó *“que con base a los artículos 34 y 43 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor, la pretensión del consumidor radica en que el proveedor proceda con la sustitución del bien por otro de la misma naturaleza o en su defecto la devolución de lo pagado y devolverá la motocicleta ya que considera que el producto es de mala calidad”*

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 170 a 172—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.*

En términos generales y como marco doctrinal, debe entenderse que la garantía es un contrato por medio del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. De acuerdo con el artículo 33 de la LPC, la garantía que se ofrece respecto a los bienes concreta el compromiso que asume el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el cuerpo del contrato o en anexo, como cuando se detalla al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

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

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

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC señala que ésta comprenderá *las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir*

entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado.

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

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

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

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

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

I. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

a) En fechas 16/09/2020 y 05/09/2022 —fs. 48 al 55 y 176 al 182— se recibieron escritos firmados por la licenciada _____, en su calidad de apoderada general judicial con cláusula especial de la proveedora FLEXIPLAN, S.A. DE C.V., mediante los cuales evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerce su derecho de defensa, manifestando que *su representada efectivamente ha cumplido con lo estipulado en el certificado de garantía y no obra ninguna prueba en contra de ello, por lo que no es cierto que se ha incumplido con la garantía del producto.*

(i) Por otra parte, señala que no poseen registro de ingreso de la unidad ni de las supuestas fallas técnicas que menciona el consumidor que fueron 15 días después de la compra de la motocicleta, las cuales en el reporte o informe agregado por el consumidor tampoco se incluyeron y no se agregó prueba de las mismas, asimismo en el primer mantenimiento a factura numero 0748 que corresponde a 500Kms no se reportaron más fallas técnicas y fue exclusivamente en concepto de mantenimiento, sin cambiar piezas de desgaste.

(ii) De igual manera, agrega que seis meses después de la compra el consumidor reporta otro ingreso donde se realizo su segundo mantenimiento que correspondía a los 1,500Kms, en el cual el consumidor alegaba que la batería no cargaba, por tanto es imposible que la falla haya existido desde el momento de la

compra, puesto que si la falla venia de fabrica tuvo que generarse días posteriores a la compra, es de conocimiento general que las baterías de las motocicletas son piezas reemplazables, ya que son partes que con el uso o desuso requieren de un cambio, de igual manera dependerá del cuidado que se le brinda, es decir, que estas pueden llegar a tener una vida útil de 1 año aproximadamente, agrega que en esas mismas fechas el consumidor realizo una cotización de \$300.00 para realizar el cambio de freno de tambor a freno de disco, siendo esta una modificación que se le tenia que realizar a la motocicleta no una falla de fabrica como el consumidor lo esta alegando.

(iii) Finalmente, señala que el cliente lleva por tercera vez la motocicleta a tu tercera revisión obligatoria, siendo esta el tercer mantenimiento y en hoja de ingreso al centro de servicio se detalla que el consumidor no reportó ninguna falla en el funcionamiento de la motocicleta, cabe destacar que no se realizó la calibración de válvulas por que el motor no estaba en temperatura apta para su manipulación, nueve meses después de la compra el cliente realiza una llamada destacando que la motocicleta tenía problemas de encendido y lleva la motocicleta a un taller ajeno a FLEXIPLAN, S.A. de C.V., pese a que la Jefe de Centro de Servicio no autorizaba, ya que este es un requisito para poder hacer efectiva la garantía, por otra parte en fecha 23/08/2019 se le brindo la opción de trasladar la motocicleta al Centro de Servicio de San Salvador, pero el consumidor deseaba atención inmediata, la cual no podía ser brindada debido a que en San Miguel solo hay un mecánico, asimismo en fecha 31/08/2019 la motocicleta falla en su totalidad, según consta en el reporte técnico por el centro de servicio de FLEXIPLAN, S.A. de C.V., el consumidor solicita el cambio del bien o la devolución del dinero.

b) En fechas 28/05/2021 y 11/04/2023 se recibieron escritos presentados por la licenciada y por la apoderada de la Sociedad FLEXIPLAN, S.A. de C.V., mediante los cuales evacua la resolución de apertura a prueba, mediante los cuales manifestaron:

(i) Que de conformidad al artículo 354 y 358 del CPCM ofertaron como testigo de parte contraria a la persona que ha realizado las evaluaciones de la motocicleta y quien dio el dictamen que el consumidor ha presentado en la etapa inicial y se encuentra debidamente agregado al presente proceso.

En ese orden, mediante el escrito de fs. 48 al 55 y 176 al 182, la denunciada ofreció la prueba documental que se encuentra anexada al expediente la cual consiste en:

- a) Informe Técnico, (fs. 80 al 87), a nombre del señor realizado por jefe
de Centro de Servicio.
- b) Hoja de Ingreso al centro de servicio por mantenimiento de fecha 13/07/2019 (fs 92).
- c) Correo Electrónico (fs. 90 y 91).

Ahora bien, en relación a la declaración de parte contraria ofrecida por la apoderada de la denunciada, es preciso aclarar que en cualquier proceso o procedimiento –judicial o administrativo– las partes pueden proponer 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.

De conformidad con el artículo 319 del Código Procesal Civil y Mercantil (en adelante CPCM), –de aplicación supletoria en el presente procedimiento, según lo dispuesto en el artículo 167 de la Ley de Protección al Consumidor– no debe admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos.

En ese sentido, este Tribunal considera que el medio de prueba ofertado por la proveedora no puede ser considerado pertinente para el presente procedimiento administrativo sancionador, puesto que lo que se pretende es desvirtuar un informe técnico presentado por el consumidor, cuando el objeto de la presente controversias se circunscribe al incumplimiento o no de la garantía ofrecida al consumidor. Además, el análisis sobre las pruebas presentadas por ambas partes se hará por este ente, en el apartado siguiente. En consecuencia, la declaración de parte contraria ofrecida no cumple con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en el artículo 319 del CPCM, respecto a la pertinencia de la misma; por ello, debe *declararse inadmisibile*.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

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

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si*

no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica". (Los resaltados son nuestros).

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

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

- a) Fotocopias de Facturas números 09086 y 0174 a nombre del señor
- 24) b) Fotocopia Acta de entrega y Fotocopia de entrega de Casco Certificado (fs.6)
- c) Fotocopia de Programa de Mantenimientos y Garantía (fs. 7)
- d) Informe realizado por el señor : (fs. 26 vuelto al 31)
- e) Informe (fs. 80 al 87), a nombre del señor : realizado por jefe de Centro de Servicio de la proveedora FLEXIPLAN, S.A. de C.V. Por medio de dicha prueba, se acredita que las visitas del consumidor al centro de servicio fueron en calidad de mantenimientos rutinarios a la unidad.
- f) Hoja de recepción al centro de servicio por mantenimiento de fecha 13/07/2019 (fs 92).
- g) Fotocopia de Correo Electrónico (fs. 90 y 91) en los que consta que solo brindó dos atenciones por mantenimiento al consumidor.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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

i) la **relación contractual** existente entre el consumidor y la proveedora FLEXIPLAN, S.A. DE C.V., por medio de la fotocopia de Acta de entrega de fecha 08/11/2018, emitida por la proveedora FLEXIPLAN, S.A. de C.V. a favor del consumidor (fs. 6 y 25), documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituye como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma.

ii) La **existencia de una garantía** ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de 12 meses o 1200 kilómetros, lo que suceda primero (fs. 7 frente y vuelto).

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

De lo manifestado por el consumidor en su denuncia y de la documentación agregada al expediente, se tienen como hechos comprobados que el consumidor compró una motocicleta Marca UM, modelo DSR II 200, por la cantidad de \$2,747.70.71, en cuotas mensuales de \$152.65, la cual señala el consumidor que solo le sirvió 15 días después de la compra. Que reportó dicha situación en repetidas ocasiones con la proveedora,

quien le realizo los mantenimientos, pero continúa con la misma falla, por lo que solicitó al proveedor la sustitución de la motocicleta o la devolución del dinero pagado.

Ahora bien, se advierte que las únicas pruebas que constan agregadas al expediente administrativo son la facturas de mantenimientos, el acta de entrega del bien, certificado de garantía, dictamen técnico, hoja de recepción de mantenimiento mediante los cuales únicamente se comprueba la compra realizada por el señor _____, a la proveedora FLEXIPLAN, S.A. de C.V., de una motocicleta marca UM modelo DSR II 200, y el otorgamiento de una garantía sobre la motocicleta objeto de reclamo, no habiéndose comprobado por otro medio probatorio los desperfectos en la motocicleta alegados por el consumidor. Por consiguiente, lo afirmado por la parte consumidora sobre este punto no ha sido lo suficientemente claro ni comprobado en el presente procedimiento.

Lo anterior significa que han quedado establecidos únicamente dos supuestos para la configuración de la infracción, es decir, la existencia de la relación contractual, y el otorgamiento de una garantía sobre la motocicleta objeto de reclamo, con lo cual no se configuraría la conducta infractora, ya que es preciso además acreditar fundamentalmente, la existencia del desperfecto o falla en el bien o servicio que encaje en los alcances de la garantía, así como la conducta –dolosa o culposa– del proveedor, al negarse a efectuar la reparación o acciones a que estaba obligado.

De conformidad al marco jurídico expuesto se aprecia que, en el presente caso, si bien se ha relacionado la existencia de fotocopias de factura número 0174 y hoja de garantía, ello no prueba más que la relación contractual entre proveedor y consumidor, y el otorgamiento de una garantía sobre la motocicleta. Sin embargo, no se acreditó la existencia de las fallas en el bien objeto de reclamo que encajen en los alcances de la garantía, así como tampoco la conducta dolosa o culposa del proveedor, al negarse a efectuar la reparación o acciones a que estaba obligado.

Por consiguiente, no se ha constatado que exista un incumplimiento de la garantía por parte del proveedor, pues no se comprobó durante el procedimiento sancionatorio la existencia de las fallas en la motocicleta que encajaran en los alcances de la garantía, ni la negativa del proveedor a efectuar la reparación, cambio del producto o devolución del dinero.

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

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

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, estima

procedente *absolver* a la proveedora FLEXIPLAN, S.A. de C.V., del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

IX. DECISIÓN

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

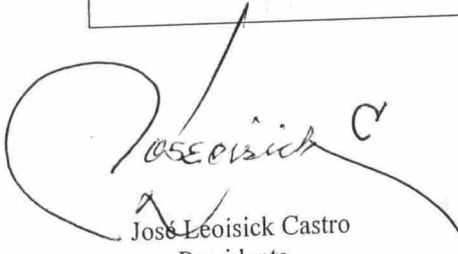
- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora denunciada a través de su apoderada, el cual consta a fs. 194-196.
- b) *Absuélvase* a la proveedora FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. por la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, en relación a la denuncia presentada por el señor conforme al análisis expuesto en la letra B del romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- c) *Notifíquese*.

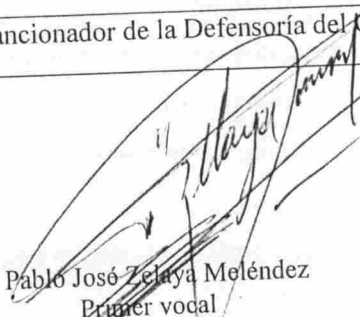
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

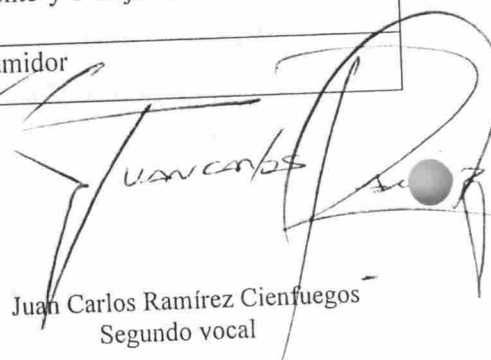
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
--	---

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

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

FJ/MIP


Secretario del Tribunal Sancionador