	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 17/05/2023 Hora: 08:17 p.m. Lugar: San Salvador	Referencia: 198-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	UNO RENT A CAR, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 09/03/2020, el consumidor interpuso su denuncia (fs.1) en la cual expuso que: "(...) el día 6 de marzo de 2020 se apersonó a las oficinas del proveedor para solicitar el alquiler de un vehículo para 5 días, con seguro, el proveedor le informo que tenía que contratar un seguro adicional a daños a terceros, ya que se designaría a otra conductora adicional la señorita . es el caso que el mismo día que lo alquilaron tuvieron un accidente, al llevarlo a la agencia central les informaron que no tenían seguro, con lo que no están de acuerdo ya que contrataron los seguros que se les indicó, además el proveedor les informó que no les entregaría otro vehículo hasta que pagaran la cantidad de \$2,150.00 dólares, con lo que tampoco están de acuerdo, ya que el proveedor no ha cumplido con lo pactado" (sic).</p> <p>En virtud de lo anterior, se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, sin embargo, según consta en acta de folios 39, no se logró acuerdo conciliatorio; por lo cual, se remitió el presente expediente certificado a las oficinas de este Tribunal en fecha 05/03/2021, en cumplimiento del artículo 143 letra c) de la LPC, por haberse agotado las diligencias de medios alternos de solución de conflictos.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
El consumidor solicitó en el CSC: "(...) 1) Que el proveedor entregue a la DC copia de todos los documentos de obligación firmados: 2) Que el proveedor reintegre el monto de lo no utilizado del servicio (sic)".			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 40 al 41—, 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: "<i>Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados (...).</i></p> <p>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: "<i>No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados</i>" (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: "<i>Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten</i></p>			

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, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien ejerció su derecho de defensa, mediante escrito presentado por el licenciado *[Nombre]*, en calidad de apoderado general judicial de la proveedora UNO RENTA A CAR, S.A. DE C.V. (fs. 44 a 46). En dicho escrito contestó la audiencia conferida en la resolución de las ocho horas con dieciocho minutos del día 27/02/2023, manifestando, en síntesis, lo siguiente:

"(...) que la empresa UNO RENTA CAR, S.A. DE C.V. no es una empresa aseguradora, sino que es una empresa que se dedica entre otras cosas al alquiler de vehículos, y por tanto, para que sus clientes tengan un respaldo por cualquier daño que puedan sufrir estos vehículos mientras están en su poder, la empresa les da opción a estos de adquirir una exención de daños. La cual, básicamente consiste en que el cliente de forma voluntaria paga una tarifa, la cual exime en principio al cliente de responsabilidad en caso de accidentes, cuyo monto a cubrir es por daños que superen el monto a cubrir, si supera esta cantidad es el cliente el que la paga, lo cual no ha ocurrido en el presente caso, excepto aquellos casos en los que las pérdidas o daños se den por una violación del contrato, en el cual la empresa no se hace responsable de dichos daños. Es decir, que dicho beneficio de exención podrá hacerse valer ante la empresa UNO RENTA CAR, S.A. DE C.V. siempre y cuando se cumpla con los acuerdos adquiridos contractualmente por la parte consumidora en este caso".

"Es por tal motivo que deseo hacer de su conocimiento Honorable Tribunal, que dentro de las condiciones del acuerdo de alquiler, firmado por el ahora denunciante, se encuentra el romano XV, referente a las condiciones de las coberturas, específicamente en el literal A: a) la cobertura de accidente CDW-TP tiene un deducible de hasta US \$3000.00 o su equivalente en colones salvadoreños a la fecha de arrendar vehículo, en caso de accidentes y en caso de hurto, robo parcial hasta US \$7,500.00 o pérdida o robo total será hasta la suma de ambos deducibles sumados, además deberá pagar los días de renta cesantes mientras el vehículo este en reparación o reclamo de seguro; y D "d)" el cual menciona literalmente lo siguiente:(...) la cobertura no cubre daños NI POR MAL USO, ABUSO IGNORANCIA, DESCUIDO O NEGLIGENCIA DEL ARRENDATARIO"; en relación a la cláusula VII: (...) en caso de accidente y/o robo el arrendatario exime a Uno Rent a Car S.A. de C.V. de cualquier responsabilidad civil o penal, y al mismo tiempo / por lo que renuncia a apelar cualquier cargo monetario hecho a su persona y/o

empresa. Además, deberá proporcionar toda información solicitada por Uno Rent a Car, S.A. de C.V. incluyendo certificación de inspección policial”.

“Es decir Honorable Tribunal, que la cobertura al vehículo que el señor contrató, está sujeta a ciertas condiciones que debe de cumplir la misma, específicamente la que consiste en un primer momento en PEDIR INSPECCIÓN POLICIAL Y SU RESPECTIVA CERTIFICACIÓN en caso de accidente o daño sufrido al vehículo, para así poder hacer efectiva la cobertura por accidente contratada con la empresa que represento, lo cual no fue presentado en el presente caso, y además no consta en el presente proceso, incumpliendo uno de los requisitos fundamentales para que la cobertura fuese efectiva, ya que el consumidor efectivamente el día seis de marzo del año dos mil veinte manifestó haber sufrido un accidente, por lo que se presentó a la oficina de mi representada a informar del accidente y proceder con la revisión del daño, por lo que al no haber una parte policial, se procedió por parte del gerente general de mi representada (...) a notificar a la aseguradora Qualitas compañía de seguros S.A. reportando la misma que lo ocurrido fue de la siguiente forma: (...) el vehículo anteriormente descrito, asegurado con Qualitas Compañía de Seguros, S.A., se conducía sobre _____ al llegar a la altura del kilómetro _____, nuestra conductora por no ir al pendiente de los movimientos del tráfico, no notó que el vehículo que circulaba delante de ella detuvo la marcha, nuestra asegurada no logró detenerse y lo chocó por detrás; infringiendo así el art. 121 del Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial, siendo responsable del accidente, por daños materiales, y por lesiones de dos menores de edad que se conducían al interior del vehículo tercero, en calidad de pasajeros”.

Y adjuntó documentación con la cual pretende probar lo alegado.

En relación a lo anterior, mediante resolución del día 13/04/2023 se abrió a prueba por el plazo de ocho días hábiles, dentro del cual los sujetos intervinientes pudieron hacer uso de los medios probatorios que estimaron pertinentes.

El día 05/05/2023 se recibió escrito presentado por el licenciado _____, en calidad de apoderado general judicial de la proveedora UNO RENT A CAR, S.A. DE C.V. por medio del cual agrega documentación de fs. 84-106.

Expuestos los argumentos presentados por el apoderado de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario desarrollar los mismos en el romano VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN, con la finalidad de no hacer repetitiva la presente resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

7 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. 6º 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) Copia de contrato de arrendamiento, suscrito entre el consumidor denunciante y la proveedora denunciada (fs. 3-6 y 53-54), cuyo objeto principal era el alquiler, durante las fechas del 06/03/2020 a las 14:23 horas hasta el 12/03/2020 a las 12:00 horas, de un vehículo con las siguientes características: marca: _____, modelo: _____, color: _____, con placa: _____; asignando como conductora adicional autorizada a la señorita _____. Además, entre otras cláusulas, consta a fs. 53 que el denunciante aceptó la protección de responsabilidad civil por daños ante terceros (TPL) a partir de las 14:23 horas del 06/03/2020.
- b) Copia de voucher de pago realizado en fecha 06/03/2020 a ALAMO RENT A CAR por \$195.00 dólares, en concepto del servicio contratado (fs. 7).
- c) Certificación de expediente de asistencia legal y sus resultados, emitido por la empresa aseguradora Qualitas Compañía de Seguros S.A., correspondiente a la póliza 7495-116, que involucra al vehículo con placa _____, por asistencia legal a siniestro 2424 de fecha 06/03/2020 (fs. 84-106), con el que se acreditaron las diligencias efectuadas por la referida aseguradora. En el mismo, en síntesis, se estableció: (...) el vehículo anteriormente descrito, asegurado con Qualitas Compañía de Seguros, S.A., se conducía sobre la _____, al llegar a la altura del kilómetro _____, nuestra conductora por no ir al pendiente de los movimientos del tráfico, no notó que el vehículo que circulaba delante de ella detuvo la marcha, nuestra asegurada no logró detenerse y lo chocó por detrás; infringiendo así el art. 121 del

Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial, siendo responsable del accidente, por daños materiales, y por lesiones de dos menores de edad que se conducían al interior del vehículo tercero, en calidad de pasajeros”.

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 entregar los bienes o 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 existe un vínculo que une al denunciante con la proveedora, en virtud de que se realizó un contrato de arrendamiento de vehículo marca: ' ' modelo: ' ', color: ' '; que durante el primer día del arrendamiento del vehículo se produjo un accidente de tránsito, es decir, en fecha 06/03/2020, identificándose con el número 2424; que, como resultado del accidente, se activó la cobertura del seguro contratado entre la proveedora denunciada y QUÁLITAS Compañía de Seguros, S.A. Establecido lo anterior, es preciso analizar si el servicio, relativo al contrato de arrendamiento, fue prestado en los términos contratados o no.

Ahora bien, en lo que concierne a la controversia sometida a conocimiento de este Tribunal, se advierte que, entre otras obligaciones, el consumidor se sujetó al cumplimiento de la cláusula VII, según la cual: *“En caso de accidente y/o robo el arrendatario exime a Uno Rent a Car S.A. de C.V. de cualquier responsabilidad civil o penal, y al mismo tiempo está obligado a pedir una inspección policial y su respectiva certificación en el lugar y momento, o sea, lugar y fecha del accidente y/o robo así como también notificar de inmediato a la arrendadora y luego presentarle el reporte policial; caso contrario anula toda cobertura de accidente o daños adquirida en el presente contrato, por lo que el arrendatario será responsable de cualquier daño y/o robo causado al vehículo y/o terceras personas en sus bienes y/o integridad física, además el valor del arrendamiento del vehículo mientras este se encuentre en recuperación y/o proceso de tramite correrá por cuenta del arrendante en concepto de lucro cesante, por lo que renuncia a apelar cualquier cargo monetario hecho a su persona y/o empresa (...)”*.

Asimismo, lo establecido en la cláusula XV, que entre otros aspectos señala: *“a) la cobertura de accidente CDW-TP tiene un deducible de hasta US \$3000.00 o su equivalente en colones salvadoreños a la fecha de arrendar vehículo, en caso de accidentes y en caso de hurto, robo parcial hasta US \$7,500.00 o pérdida o robo total será hasta la suma de ambos deducibles sumados, además deberá pagar los días de renta cesante mientras el vehículo este en reparación o reclamo de seguro”; y “d) la cobertura no cubre daños NI POR MAL USO, ABUSO IGNORANCIA, DESCUIDO O NEGLIGENCIA DEL ARRENDATARIO”*.

7 B. Considerando entonces que el accidente previamente relacionado, ocurrido el 06/03/2020, fue producto de la negligencia del conductor (fs. 91), y que, además, no se cumplió con la obligación establecida en la cláusula VII, relativa a pedir una inspección policial y su respectiva certificación en el lugar y momento, o sea, lugar y fecha del accidente y/o robo así como también notificar de inmediato a la arrendadora y luego presentarle el reporte policial, este Tribunal Sancionador, con fundamento en la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo, tiene por acreditado que el servicio de alquiler fue prestado conforme a los términos contratados.

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.

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).

En consecuencia, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitadas, es procedente *absolver* a la proveedora UNO RENT A CAR, S.A. DE C.V., de la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por el señor [redacted] razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, relativo a la reposición de la situación alterada.

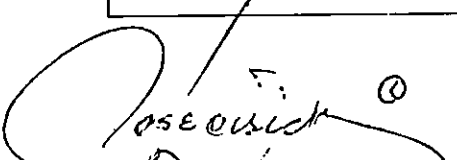
VIII. DECISION

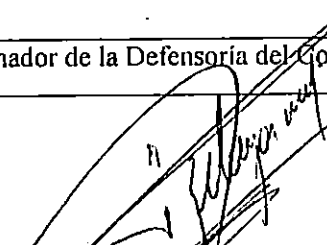
Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra e), 24, 43 letra e), 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE**:

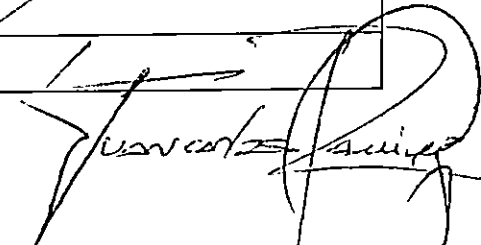
- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por la proveedora denunciada a través de su apoderado [redacted] (fs. 82-106).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *“No (...) prestar los servicios en los términos contratados”*, en relación al artículo 4 letra e) y 24 de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor [redacted] contra la proveedora UNO RENT A CAR, S.A. DE C.V.
- c) *Absuélvase* a la proveedora UNO RENT A CAR, 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 [redacted] 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	

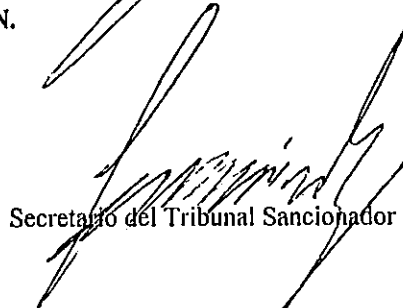

José Loisick Castro
Presidente


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.

LM/ym


Secretario del Tribunal Sancionador