	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 11/10/2023 Hora: 08:20 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1244-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:		ORIENTAL MOTORS, S.A. DE C.V.	
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 19/03/2020, el consumidor interpuso su denuncia —folio 1—, en la cual expuso: “(...) <i>compro al proveedor de contado una motocicleta marca HAOJUE, Tipo DR 150 S, color negro, por el valor de \$2330.00 que se amparan en recibos de caja Nos. 03509 y 03525, de fecha 14 y 25 de enero de 2020 respectivamente. La motocicleta ha sido objeto de reclamo por funcionamiento por parte del consumidor en 4 ocasiones, en fecha 11-02-2020 por orden 51819; 21-02-2020 por orden 51997; 06-03-2020 por orden 52234 y 13-03-2020 por orden 52338, sin que le hayan resuelto su pretensión, siempre prometen corregir el problema, hala a la izquierda e inestabilidad.</i>” (sic).</p> <p>En fecha 19/03/2020, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la proveedora, la denuncia interpuesta en su contra (fs. 15), en fecha 21/10/2020 el consumidor ratificó su denuncia y solicitó se programaran las audiencias conciliatorias (f. 21). No obstante, la proveedora no compareció a ninguna de las audiencias, conforme a lo consignado en las actas de resultado de conciliación de folios 27 y 33.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 de la LPC de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, pues la proveedora no compareció sin causa justificada a las dos audiencias conciliatorias a las que fue legalmente convocada en el CSC; razón por la que se certificó el expediente desde la referida dependencia a este Tribunal Sancionador y se inició el procedimiento administrativo sancionatorio conforme al trámite de ley mediante resolución de las ocho horas con veintidós minutos del día 27/02/2023 (fs. 36 al 38).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>El consumidor solicita: “(...) <i>que el proveedor le devuelva el dinero cancelado por la motocicleta, pues nunca funciona correctamente y el proveedor a pesar de haber tenido 4 oportunidades para corregir no lo hizo</i>”.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 36-38—, 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</p>			

infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes (...) 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 propio). Lo anterior, tiene su fundamento en el artículo 4 letra e. de la misma ley, que estipula como un derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: *“Adquirir los bienes y servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”*.

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, pues en la resolución de inicio del presente procedimiento, se le concedió a la denunciada el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara por escrito sus argumentos de defensa, dicha notificación se realizó el día 06/03/2023 (f. 39). Es así que la proveedora evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio y ejerció su derecho de defensa según se detalla a continuación:

El día 20/03/2023 se recibió en esta sede, escrito firmado por el licenciado **Alexander Ma. Lo Chica** quien intervino en calidad de apoderado de la proveedora **ORIENTAL MOTORS, S.A. DE C.V.** (fs. 41 a 49); y contesta la audiencia conferida en la resolución de las ocho horas con veintidós minutos del día 27/02/2023, manifestando en síntesis lo siguiente:

“Como se ha podido apreciar de lo expuesto en apartados anteriores, mi representada entregó el bien (motocicleta) al consumidor en el tiempo requerido, y asimismo ante las supuestas fallas reportadas por el consumidor, como lo es “inestabilidad” o sentir que “jala” al lado izquierdo, mi mandante recibió el vehículo en cuestión, procediendo a revisarlo en un taller especializado,

determinándose que el mismo se encontraba en perfectas condiciones, y asimismo ante la inestabilidad o jale al lado izquierdo se determinó mediante pruebas de balance y dirección que el mismo era acorde al vehículo en perfecto funcionamiento. DE TAL FORMA QUE NI SIQUIERA SE REQUIRIO HACER EFECTIVA LA GARANTÍA CON LA CUAL CONTABA”.

Así mismo, mediante resolución de las ocho horas con veintitrés minutos del día 17/04/2023 (f. 57), se aperturó a pruebas el presente procedimiento, y en fecha 15/05/2023 se recibió en esta sede, escrito firmado por el referido apoderado de la denunciada (fs. 60 a 61); contestando la audiencia conferida y con el mismo incorporó documentación que ofrece como prueba, con la cual pretende probar los extremos alegados (fs. 63 al 73).

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por el apoderado de la proveedora, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba 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 Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante 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. Aunado a lo anterior, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base.*

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia.*

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

C. 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:

1. Fotocopia de facturas por el monto de \$1,100.00 dólares y \$1,230.00 dólares, de fechas 14/01/2020 y 25/01/2020 correspondientemente (fs. 4).
2. Fotocopia de constancia de entrega de motocicleta nueva a favor del denunciante, sin placas (f. 5).
3. Fotocopia de Ordenes de trabajo Números 51819, 51997, 52234 y 52338 de fechas 11/02/2020, 24/02/2020, 06/03/2020 y 13/03/20 (fs. 6 a 9).
4. Informe de taller de las ordenes de trabajo relacionas (fs. 63-66).
5. Informe técnico extendido por el jefe del taller TRADER, S.A. DE CV, Ing. [redacted] con los resultados técnicos de los trabajos realizados a la motocicleta (fs. 68-73).

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 (...) 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 que existe un vínculo contractual que une al denunciante con la proveedora, en virtud de la adquisición de motocicleta nueva marca Haojue, Tipo DR 150 S, Color Negro, por el valor de \$2,330.00 dólares, que el consumidor pagó en su totalidad, lo que se acredita mediante las facturas y carta de entrega –pese a que debió celebrarse un contrato de compraventa de vehículo conforme a las formalidades que la ley establece para ese acto, así como verificar la entrega completa del bien con su respectiva documentación en regla, listo para circular, pero aunque estos elementos no serán estudiados por este Tribunal en el caso de mérito por no constituir parte de los hechos denunciados, no es óbice que sí puedan ser objeto de análisis en futuros casos–.

Establecida la relación de consumo entre la denunciante y la denunciada, en virtud de que el bien adquirido fue una motocicleta nueva marca Haojue, Tipo DR 150 S, Color Negro, es preciso analizar si el bien fue entregado en los términos contratados, con las condiciones y características ofertadas.

En tal sentido, se ha evidenciado por medio de las ordenes de trabajo, que el denunciante llevó la motocicleta a la proveedora, porque las sensaciones de manejo no eran las esperadas por el consumidor. Ante ello, también ha quedado acreditado que la proveedora atendió las solicitudes del denunciante y ha brindado los servicios de revisión mecánica del desperfecto señalado, a través de los talleres de

TRADER, S.A. DE C.V., autorizados por la proveedora denunciada y el fabricante de las motocicletas para tal fin.

Sobre el último de los puntos mencionados, es importante analizar los informes de taller que constan agregados al expediente, tanto los que especifican los trabajos realizados en cada ocasión que el consumidor llevó la motocicleta al taller (vinculados a cada orden de trabajo –fs. 63 al 66–), así como el informe técnico que el taller jefe de taller emitió (relacionando todos los trabajos realizados a la motocicleta –fs. 68 al 73–), ya que dichos documentos son congruentes al exponer, que la motocicleta adquirida por el consumidor y objeto de análisis en el presente expediente, fue ingresada en 4 ocasiones al taller, 2 de ellas correspondientes a los servicios pertinentes de mantenimiento por el kilometraje recorrido, y otras 2 por otras causas que el consumidor advirtió (revisar pito, regular clutch, fijar espejos), pero se advierte que en las 4 visitas el cliente mencionó que la motocicleta presentaba una desviación hacia la izquierda estando en marcha. Al respecto, consta en ambos informes que después de realizar revisión general de la dirección de la motocicleta y barras, así mismo alineación con el cuadro y la rueda delantera, se hizo balanceo de llantas, y se determinó que todo se encontraba en correcto funcionamiento, así mismo se pudo verificar que ambas llantas tienen un desgaste normal y parejo, se realizó prueba de manejo en la calle y carretera, con y sin pasajeros, pruebas en las que la motocicleta presentó un comportamiento normal y correcto, según se expone en los citados documentos.

Es importante aclarar, que el presente caso fue remitido desde el CSC a este Tribunal Sancionador, sobre la base de la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, pues al no haberse presentado la proveedora a las audiencias conciliatorias citadas en aquella dependencia (reiteradamente y sin causa justificada), se dotaba de una presunción legal de certeza lo manifestado por el consumidor en su denuncia. En concordancia con lo anterior, en su denuncia el consumidor expuso que el vehículo objeto de la controversia presenta condiciones que *“hala a la izquierda e inestabilidad”*, pero no hay, ni siquiera a título indiciario, elementos que permitan a este Tribunal respaldar lo alegado por el consumidor, respecto de los desperfectos denunciados, por el contrario, la proveedora aportó prueba en el presente procedimiento, capaz de desvirtuar la presunción legal que operaba en su contra, como lo son los citados informes de taller, cuyas referencias guardan congruencia con la documentación presentada por el consumidor.

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 bien fue entregado al consumidor, conforme a las características contratadas, y que dicha documentación tampoco fue controvertida por el denunciante. Además, se ha acreditado que la proveedora atendió los

reclamos del consumidor, pero que el equipo técnico de la denunciada, después de revisar la motocicleta no determinó que existiera el desperfecto alegado por el consumidor (inestabilidad y desviación al lado izquierdo), por lo que, a juicio de este Tribunal, no hay elementos que puedan conducir a una duda razonable respecto del correcto funcionamiento del bien.

B. En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante 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.*

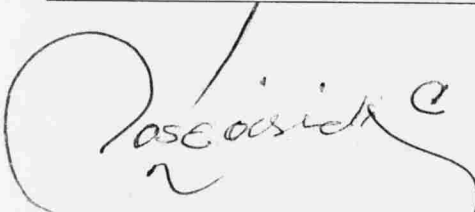
Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: ***“La presunción de inocencia 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).

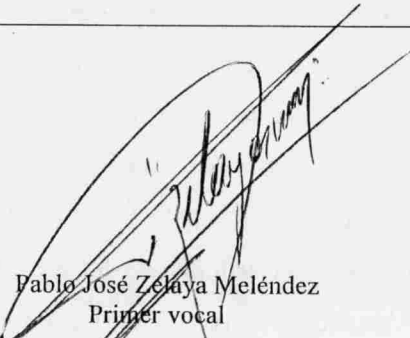
Es menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar un incumplimiento por parte de la proveedora, siendo procedente *absolver* a ORIENTAL MOTORS, S.A. DE C.V., por la supuesta comisión de la infracción 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.

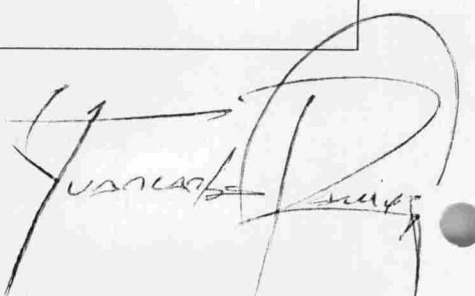
VIII. DECISION

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 46, 49, 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, junto con la documentación anexa (fs. 60-73).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “e) *No entregar los bienes (...) 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], conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora ORIENTAL MOTORS, S.A. DE C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “e) *No entregar los bienes (...) 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) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje “D” #5143, Colonia Escalón, San Salvador.
- e) *Notifíquese.*


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.

LM/MP


Secretario del Tribunal Sancionador