	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 27/06/24 Hora: 11:43 a. m. Lugar: Distrito de San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1337-20</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 10/12/19 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1 y 2) en la cual manifestó que adquirió al crédito una motocicleta marca <i>Hero</i>, modelo <i>Hunk 200c</i>, por el monto de \$2,174.96 dólares, con cuatro años de garantía o 40,000 kilómetros. Manifiesta que transcurridos 7 meses después de la compra, la motocicleta comenzó a presentar desperfectos que impedían su buen funcionamiento, ya que en avance perdía la fuerza, situación que fue informada a la proveedora y enviada al taller. En fecha 07/10/19, le revisaron el motor, el día 02/12/19 fue llevada nuevamente al taller, debido a que se paró en marcha, y <i>bota las velocidades</i>; manifiesta que desde esa fecha la motocicleta está en el taller. Le informaron que los repuestos para la reparación los tendrían que traer desde Guatemala, pero no le informaron cuánto tiempo se tardarían, con lo que no está de acuerdo y considera que le vendieron un producto defectuoso.</p> <p>Según el consumidor, los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción regulada en el artículo 44 letra k) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que establece que es una infracción muy grave: "<i>k) Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, retracto o reversión de pagos</i>", en relación al artículo 13-D letra c) de la misma normativa, el cual estipula: "<i>Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando: c) El objeto del contrato no corresponda con lo solicitado, o resulte defectuoso (...)</i>".</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, sin que la proveedora denunciada y el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo, según consta en acta de resultado de audiencia de conciliación (fs. 65).</p> <p>Posteriormente, conforme a lo dispuesto en el artículo 143 letra c) de la LPC, el CSC certificó el expediente formado con las diligencias de medios alternos de solución de conflictos, a este Tribunal, pronunciándose resolución de inicio del procedimiento administrativo sancionador el día 05/01/24.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			
El consumidor solicitó: " <i>que la proveedora le efectúe la devolución en efectivo de los \$90.00 dólares, que pagó por el producto</i> ".			



#### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 68 al 70—, se le imputó a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”.

La LPC prevé obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*” (resaltado es nuestro). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con los derechos básicos e irrenunciables que la LPC establece para todos los consumidores, específicamente en el artículo 4 letra e) de la ley en mención: “*Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente*” (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de bienes está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación y que se le realizó una entrega efectiva del objeto de la misma.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si la supuesta infractora, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el producto*, 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 entrega del bien, 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

A. 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, la cual fue notificada a la proveedora el día 12/01/24 (f. 73). Es así que la denunciada evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio y ejerció su derecho de defensa según se detalla a continuación:

En fecha 29/01/24, se recibió escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_ quien interviene en su calidad de Apoderado General Judicial de la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. de C.V. (fs. 75 y 76), contestando en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs. 68-70), en su escrito expresa que no son ciertos los puntos descritos en la relación de los hechos denunciados, y que por lo tanto no existe infracción alguna a lo dispuesto en la LPC. Alega



que el señor \_\_\_\_\_ contrató con su poderdante la compra de una motocicleta marca *Hero*, modelo *Hunk 200c*, color rojo, y que se puede comprobar mediante el contrato de venta al crédito y la factura; documentos que acreditan: a) el producto adquirido, b) la entrega del mismo, c) el “recibido” a satisfacción por parte del consumidor, y d) los términos y condiciones bajo los cuales contrató.

Finalmente, hace referencia a un dictamen técnico que presentará de forma amplia, tomando en cuenta que la motocicleta presenta en los registros únicamente dos mantenimientos en los talleres de la marca *Indy Motors*, agencia \_\_\_\_\_ el primero en fecha 10/10/19, en el cual se le realizó mantenimiento de 3,000 kilómetros y calibración de válvulas, es decir casi siete meses después de la adquisición del bien; y un segundo mantenimiento el día 10/10/19, en el que se realizó el cambio de kit contramedia por juego axial de válvula de escape. En el dictamen hecho por el taller se establece que, sobre las fallas reportadas sobre la caja de velocidades, no se presentó ningún desperfecto y que ésta corresponde al mal uso en la conducción del producto, debido a que el consumidor usa demasiado bajo el *clutch*, lo que provoca que los piñones no engranen en su totalidad, detalle comprobado por un técnico que se le fue explicado al consumidor

**B.** Posteriormente, en resolución de las once horas con veintiocho minutos del día 05/04/24 (f. 80), se abrió a pruebas por 8 días hábiles el presente procedimiento administrativo sancionatorio, dentro del cual los sujetos intervinientes pudieron hacer uso de los medios probatorios que estimen pertinentes. Dicho auto fue notificado a la denunciada en fecha 12/04/24 (f. 81). En fecha 25/04/24, se recibió escrito firmado por el apoderado de la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V. (fs. 83 y 84), respondiendo el término probatorio, en su escrito ratifica lo expuesto en su intervención anterior y adjunta documentación que ofrece como prueba (fs. 85-101).

Es preciso señalar, que todos los argumentos de defensa esgrimidos por el apoderado de la proveedora, se encuentran estrechamente relacionados a la prueba documental que ha sido incorporada al expediente, de tal suerte que serán analizados ampliamente en los apartados posteriores de esta misma resolución, específicamente en la valoración de la prueba y la configuración de la infracción.

## 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,





denunciante y la proveedora, en virtud de la compra de una motocicleta por un precio de \$2,174.96 dólares de las características descritas en el citado documento.

2. Fotocopias de mantenimientos y ordenes de trabajo, por medio de las cuales se especifican el mantenimiento de los 500 y 3,000 kilómetros recorridos, y el trabajo solicitado en virtud de la pérdida de fuerza que presentaba la motocicleta (fs. 6-9).
3. Informe técnico emitido en fecha 21/01/20, por el señor \_\_\_\_\_ en su calidad de Jefe de Taller Certificado por la marca *Hero*, y la sociedad *Indy Motos, S.A. de C.V.*, en el cual consta que se le realizó una revisión general a la motocicleta objeto de la presente controversia (fs. 85 y 86).
4. Fotocopia de *Contrato de Apertura de Línea de Crédito y Anexo*, suscrito entre la proveedora *GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.* y el consumidor \_\_\_\_\_ (fs. 97 y 98).

## 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 existe un vínculo contractual que une al denunciante con la proveedora, en virtud de la adquisición de una motocicleta de la marca *Hunk 200 CC*, Color *Rojo*, por el valor de \$2,174.96 dólares, contrato celebrado en fecha 31/03/19 (fs. 97 y 98).

Establecida la relación de consumo entre el denunciante y la denunciada, en virtud de que el bien adquirido fue una motocicleta nueva marca *Hunk 200 CC*, Color *Rojo*, 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 (en el taller de la marca *Indy Motors*), que el denunciante llevó la motocicleta a la proveedora porque las sensaciones de manejo no eran las esperadas; 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 la marca *Hero*, autorizados por la proveedora denunciada y el fabricante de las motocicletas para tal fin.

Sobre el último de los puntos mencionados, es importante analizar las hojas de trabajo que constan agregadas al expediente, tanto las que especifican los mantenimientos, como los trabajos realizados en cada ocasión que el consumidor llevó la motocicleta al taller –fs. 6 al 9–, así como también el informe técnico emitido por el jefe de taller certificado por la marca *Hero*, en el que se consigna el historial del



vehículo en el taller, las fallas de la motocicleta reportadas y la solución –fs. 85 y 86–, ya que dichos documentos son congruentes al exponer, que la motocicleta adquirida por el consumidor y objeto de análisis en el presente expediente, presentó en sus registros, únicamente dos mantenimientos en taller sucursal correspondientes a los requeridos por el fabricante según el kilometraje recorrido (fs. 6 y 9) y adicional a eso, un cambio de kit de contramedida por juego axial de válvula de escape (en fecha 10/12/19); la última fue por causas que el consumidor advirtió (que perdía fuerzas en el avance), pero se advierte que en las visitas, el cliente mencionó que la motocicleta perdía fuerza estando en marcha. Al respecto, consta en el informe técnico, que después de realizar revisión general de la supuesta falla en la caja de velocidades, se determinó que todo se encontraba en correcto funcionamiento, y que se debía al mal uso o conducción del vehículo, ya que se constató que el consumidor usa *demasiado bajo el clutch o embrague*, lo que provoca que los piñones no engranen en su totalidad, causando que la motocicleta regrese o *suelte* la velocidad; así mismo se pudo verificar que el técnico señor realizó prueba de manejo junto con el denunciante, y se comprobó que la motocicleta no tiene falla al realizar los cambios de velocidad; y se le enseñó por parte del técnico especialista (asesor de garantías), la manera correcta de conducción del producto. Finalmente, el cambio de kit de contramedida por juego axial de válvula de escape, fue necesario precisamente porque al utilizar el *clutch* y los cambios de la caja de velocidades de una forma incorrecta, se ocasionó una mala compresión en el motor de la moto, es decir, que esa reparación, en este caso en específico, no es posible atribuirla a un desperfecto de fábrica del vehículo.

En concordancia con lo anterior, en su denuncia el consumidor expuso que el vehículo objeto de la controversia presentaba condiciones que *“impedían su buen funcionamiento, ya que en avance perdía la fuerza”*, 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 los hechos atribuidos que operaban en su contra, como lo son los citados informes de taller y dictamen técnico, cuyas referencias guardan congruencia con la documentación presentada por el consumidor. Finalmente, el consumidor no incorporó más prueba para controvertir la presentada por la proveedora, pese habersele otorgado la oportunidad procedimental para hacerlo.

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. Además, 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 (pérdida de fuerza en avance), 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 inculcado 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).

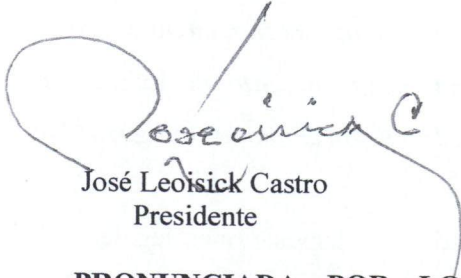
En conclusión, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar un incumplimiento por parte de la proveedora denunciada, siendo procedente *absolver* a la proveedora GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., por la supuesta 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. DECISIÓN

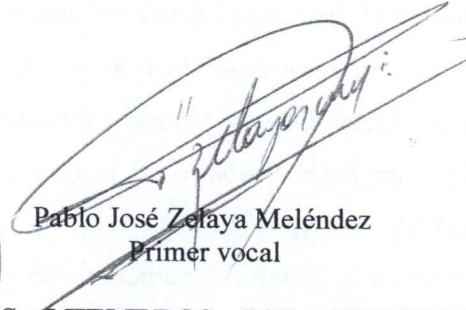
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; artículos 4 e), 43 letra e), 83 letra b) y c), 146, 147 y 149 de la LPC; y artículos 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, en relación al artículo 4 letra e) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor \_\_\_\_\_, por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.

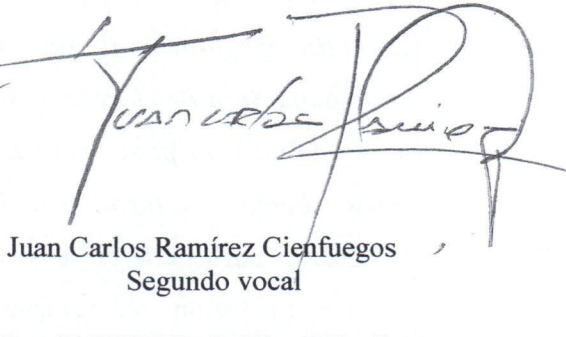
- b) *Absuélvase* a la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, en relación a la denuncia presentada por el señor según lo expuesto en el romano VII de la presente resolución.
- c) *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.
- d) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro  
Presidente



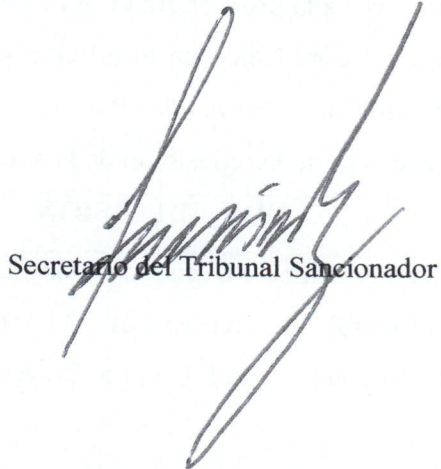
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

EV/MP



Secretario del Tribunal Sancionador