

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 03/07/2024 Hora: 13:13 Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 143-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>La denunciante expuso, en síntesis, en su denuncia a folio 1 que: <i>“contrató al proveedor los servicios de caja, cambio de aceite, programación TCM, calibración de cuerpo valvular y programación solenoide para su vehículo marca NISSAN Rogue, en fecha 29-10-2020, entregando en fecha 8 de noviembre del año pasado - 08/11/2020- que camino a su casa se le enciende sensor de derrape y ya no avanza y comienza a derramar el aceite de caja, llamando por teléfono al proveedor Sucursal donde brindaron el servicio pero no le contestan por lo que llama a sucursal informando que regresara de nuevo al taller, ingresan el vehículo que al día siguiente se lo entregan informando proveedor que habían corregido los inconvenientes pero presenta los mismos problemas ya que nuevamente se encienden los pilotos de Derrape y el ABS y le obliga el proveedor a llevar el vehículo en esa condiciones de nuevo al taller pero lo lleva a su casa. Que salió de urgencia del país el día 10 del mes antes mencionado, que regresa al país el 8 de diciembre del año pasado - 2020-, presentándose al día siguiente con el proveedor Sucursal ofreciendo enviarían grúa ese día a traer el vehículo el cual desde esa fecha está en el taller del proveedor y no lo reparan, que ya no le contestan el teléfono y le han pedido que no esté llegando de forma personal al taller” (sic).</i></p> <p>De acuerdo a la denuncia los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción regulada en el artículo 43 de la Ley de Protección al Consumidor —LPC—, que establece que son infracciones graves: <i>letra c) “El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente”.</i></p> <p>En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 143 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, al no lograr solucionar el conflicto sometido ante esa instancia por renuncia expresa a los medios alternos por parte de la consumidora, se remitió el expediente desde la referida dependencia, recibiendo en este Tribunal en fecha 24/02/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
La consumidora solicita en su denuncia que: <i>“se haga efectiva la garantía y reparen el vehículo y que se lo entreguen a la brevedad posible (...)”</i>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
Tal como consta en resolución de inicio (fs.22-23), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, por: <i>“El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente”.</i>			

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 —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados por el consumidor—, 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. 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.*

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— 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

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V, pues en resolución de inicio del presente procedimiento (fs.22-23) se le otorgó 10 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual le fue notificada en fecha 09/10/2023 (fs.24).

De igual manera en la resolución de apertura apruebas (fs.26) se le concedió el plazo de ocho días hábiles para ejercer su derecho de defensa la que fue notificada a la misma, en fecha 09/11/2023 (fs.27); sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas por parte de la proveedora, pese habersele otorgado todas las oportunidades procesales legales para hacerlo. Asimismo, mediante auto de fecha 13/05/2024, se le previno a la denunciada presentar la documentación relacionada con los servicios -objeto de controversia- prestados a la consumidora denunciante, así como la bitácora de ingreso o reparación del automóvil asociado a la denuncia y a la factura , de igual manera, en el señalado auto, se le previno a la consumidora

presentar la documentación relativa a los reportes de ingreso a taller del automóvil relacionado a la contratación de los servicios denunciados, así como diagnósticos técnicos realizados al vehículo en mención.

En ese sentido, la consumidora presentó escrito en fecha 10/06/2024, mediante el cual contesta el requerimiento realizado por este Tribunal, exponiendo lo siguiente:

Que al ponerse en contacto con la proveedora, en las oficinas de le manifestaron que no se preocupara que le arreglarían su carro Nissan Rouge, sin embargo, solo le dieron largas y no le cumplieron, por lo cual fue a sacar su carro del referido taller, señalando que se lo entregaron sin batería, sin caja de velocidad, sin computadora de motor y sin sensor de arranque; afirmando que todo esto fue lo que compró después de sacarlo del taller, por lo que solicita la devolución de los \$1,600.00 dólares que gastó por arreglar su vehículo, anexando factura de los repuestos comprados y factura en donde consta la cancelación del servicio contratado con la proveedora denunciada, servicio que contaba con dos años de garantía.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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 uno 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 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 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).

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 c) de la LPC.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por parte de la consumidora consistente en: fotocopia simple de factura N° , emitida por la proveedora MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V., en la que se detalla el pago de los servicios de "cambio de caja CVT, Aceites 8/4 VT, programación TM, calibración de cuerpo o válvulas, y programación de celenoides" por la cantidad de \$1,600.00, mediante la cual se hizo constar que el servicio contaba con **dos años de garantía** (fs.13,34).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. A partir de la prueba antes relacionada y lo manifestado por la consumidora en su denuncia, se tiene por acreditada la relación de consumo entre los dos intervinientes, preexistente a la denuncia, puesto que la proveedora denunciada se comprometió a instalar la caja de velocidades automática y a realizar servicios accesorios relacionados a la caja, en la camioneta Nissan Rogue; servicios por los cuales la consumidora , canceló la cantidad de \$1,600.00 dólares, según se documentó en factura N° agregada a fs. 13 y 34 del presente expediente administrativo. Sin embargo, según señaló la consumidora, al momento de recibir el automóvil –con los servicios aplicados–, éste presentó fallas, por lo cual realizó los reclamos respectivos para que los mismos fueran solventados, pues en la factura emitida se hizo constar que el servicio contaba con **dos años de garantía**; no obstante, los inconvenientes o fallas no fueron solventadas por la denunciada, la camioneta no fue reparada y, a su entrega, la misma presentó otras fallas, producto del retiro no autorizado de repuestos propios de la camioneta.

Respecto de los anteriores hechos, la proveedora no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara la efectiva y óptima instalación de la caja automática del vehículo –entre otros servicios relacionados en la factura N° -, esto a pesar de habersele solicitado la documentación

en dos ocasiones, siendo el objeto de la controversia planteada por la denunciante, y por el cual la consumidora erogó la cantidad de \$1,600.00, esperando recibir como contraprestación el servicio pactado en óptimas condiciones.

De lo anterior, y respecto a la escasa colaboración de la proveedora en el desarrollo del presente procedimiento administrativo, se advierte que es a la proveedora denunciada a quien le correspondía la labor de aportar la documentación útil y pertinente que respaldara, en principio, que el servicio sí fue prestado en óptimas condiciones de funcionamiento o que se hizo efectiva la garantía ofrecida; o en su defecto, acreditar que resolvió el reclamo de la consumidora mediante la devolución del monto cobrado por las reparaciones que no lograron corregir la falla del automóvil, y así desvirtuar la infracción atribuida. Y es que, no puede obviarse que hay ciertos elementos de prueba, que solo pueden incorporarse si son aportados necesariamente por el supuesto infractor, por estar exclusivamente bajo su disposición y resguardo, como en el presente caso; no obstante, la proveedora MULTISERVICE SERVICAR, S.A. de C.V., no presentó ningún tipo de prueba, a pesar de que se le brindó la oportunidad de aportar los elementos de prueba que justificaran alguna causa válida que le impidió realizar o hacer efectiva la ejecución de la garantía o la correcta prestación de los servicios contratados.

En el mismo sentido, este Tribunal advierte que según sentencia de inconstitucionalidad 44-201, pronunciada Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas con cuarenta y un minutos de fecha 20/02/2017: *“La inversión de la carga de la prueba tiene un fundamento directo en la igualdad material –art. 3 inc. 1° Cn.–. En ocasiones las partes procesales se encuentran en situaciones fácticas desiguales: una de ellas puede encontrarse en una posición privilegiada o destacada en relación con el material probatorio y de cara a su contraparte. Es decir que, en virtud del rol que desempeñó en el hecho generador de la controversia, por estar en posesión de la cosa o instrumento probatorio o por ser el único que “dispone” de la prueba, etc., se encuentra en mejor posición para revelar la verdad. Esta situación supone que uno de los intervinientes se encuentra en una posición con dominante poder de aportación de la prueba frente a otro, que adolece de inferioridad. Y es esta situación la que impide o dificulta a una de las partes probar su pretensión u oposición.*

Si en tal supuesto se aplicara rígidamente las cargas probatorias tradicionales, el juez o el tribunal tendría que emitir la decisión contra la parte que debía probar y no probó, a pesar de que esta se haya encontrado en una situación difícil para hacerlo. Por ello, una forma de compensar la desventaja probatoria y de dar un trato paritario y razonable a esa situación de inferioridad fáctica en que se encuentra una de las partes con respecto a aquella que tiene una situación de poder probatorio, es desplazar la carga de aportar los medios probatorios necesarios, no todos, hacia quien está en mejores condiciones profesionales, técnicas y fácticas”.

B. Aunado a lo anterior, conforme al inciso 2° del artículo 33 de la LPC, que establece: *“Las garantías extendidas y aceptadas de conformidad con el inciso anterior serán **obligatorias** para proveedores y consumidores (...)”* (resaltado es propio), es preciso también destacar, que la proveedora no puede, unilateralmente, abstraerse de la responsabilidad de la garantía ofrecida por el servicio de reparación e instalación de la caja del vehículo de la consumidora denunciante, pues su actividad principal se relaciona a la actividad y servicio de reparación automotriz y es por ello que la proveedora, basada en su experiencia y

experticia en materia de transmisiones mecánicas automotriz, debió en primer lugar realizar la correcta instalación del servicio solicitado, y en su defecto si el mismo presentaba otro tipo de fallas que pudieron afectar el funcionamiento de la misma, advertir a la consumidora, si además de la caja de velocidades, era necesario reparar o sustituir otras piezas que estuvieran conectadas al funcionamiento de la transmisión del vehículo, pues la proveedora como experta en el rubro, por dedicarse precisamente a ese giro, es quien debió –al momento de realizar el diagnóstico en el vehículo y emitir reporte técnico–, notificar a la consumidora todo lo que era necesario hacerle a la caja de cambios o transmisión, para que funcionara correctamente, pues la consumidora no podía prever dicha situación (determinar cuál era exactamente la razón de la falla y lo que era necesario hacer para corregirla). La anterior, es precisamente la razón por la que un consumidor (en general), acude a un establecimiento especializado, con la expectativa, no de que el proveedor únicamente sustituya un repuesto, *sino que la falla sea corregida totalmente y el bien funcione en óptimas condiciones* (resaltado es propio).

Es así, que la proveedora al no informar previa y oportunamente la condición del vehículo y no mostrar intención alguna de brindar una solución que llenara las necesidades de la consumidora, ocasiona un perjuicio, pues a la consumidora se le crea una falsa expectativa respecto a que la falla del bien será corregida en su totalidad, por el precio acordado. Sobre este último punto, y desde el análisis del Derecho Comparado, la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo, establece que el vendedor profesional del bien (sea productor o revendedor) está obligado a entregar un bien **conforme y que la conformidad es la síntesis de la calidad del bien, tal como sea descrita por el vendedor, requerida por el comprador, o elogiada por el productor en la presentación del producto**¹.

C. Advierte también este Tribunal, que en el documento entregado a la consumidora como comprobante de compra (factura), se observa el ámbito temporal de la garantía (dos años), pero no consta en dicho documento, ni en anexo, los términos y condiciones de dicha garantía, de acuerdo a la obligación estipulada en el artículo 33 de la LPC que establece: *“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. Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio**”* (resaltado es propio). De tal suerte, que al no estipular cuales son las condiciones de garantía a las que se obliga la proveedora, es la consumidora quien se ve severamente perjudicada, pues la cobertura de la garantía se ve limitada exclusivamente a la subjetividad de la proveedora, quien podría hacerse responsable o no por el cumplimiento de la misma, por razones que a la consumidora no le constan, cuando –muy probablemente–, lo que motivó la contratación de la consumidora fue precisamente que fuera un servicio garantizado, pues esto último ofrece una ventaja competitiva frente a otros servicios ofrecidos por otros proveedores, que no se encuentran garantizados. Lo anterior, representaría un incumplimiento de la proveedora a lo dispuesto en el artículo 33 de la LPC ya citado, pues a pesar que las

¹ Cappilli, *Las garantías en los bienes de consumo*, Roma (2007), p. 1692.

condiciones y términos de garantía hayan sido expuestos verbalmente al momento de la compra del servicio por reparación del vehículo, el texto de la ley exige que dicha información conste claramente *en el documento contractual o en documento anexo*, hecho que en el presente caso no ha quedado evidenciado, pues la proveedora únicamente delimitó el período de vigencia de la garantía.

En resumen, de todo lo expuesto anteriormente, este Tribunal ha establecido la relación de consumo entre los intervinientes, que el servicio por reparación del vehículo contaba con una garantía por dos años, así como la afectación generada al realizarse de manera insatisfactoria la prestación servicios; y que sobre esto fue notificada la proveedora dentro del período de garantía otorgado. Aunado a lo anterior, este Tribunal ha verificado el incumplimiento por parte de la proveedora a lo dispuesto en la LPC, específicamente en el artículo 33, al intentar abstraerse de su obligación frente al cumplimiento de la garantía a la consumidora, así como también por no haber plasmado en el documento de pago del servicio —ni en documento anexo—, los términos y condiciones a los que se encontraba sujeta la garantía que ofreció por la reparación de la caja automática, configurándose así la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, que prescribe: “*Son Infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: c) El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*”, siendo procedente, a juicio de este Tribunal, *sancionar* a la proveedora MULTISERVICE SERVICAR, S.A. de C.V., respecto de la denuncia interpuesta por la señora _____, y como consecuencia imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

D. En cuanto al grado de intencionalidad en la actuación de la proveedora denunciada, se advierte de los hechos probados, que ésta actuó con negligencia, debido a que consta en el expediente que tuvo conocimiento del reclamo de la consumidora por los desperfectos en la caja de velocidades, no obstante, no consta en el presente expediente, que la denunciada haya realizado acción alguna para cumplir con la garantía ofrecida (corrigiendo el desperfecto completamente) o en su defecto, probar que estaba exenta de cumplir con la misma.

En consecuencia, este Tribunal considera que existe responsabilidad de la proveedora por la comisión de la infracción que se le imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra c) de la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra c) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 LPC—; por ello es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. Tamaño de la empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores*".

A partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V., en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (folios 22-23).

Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como una *microempresa*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este elemento se considera en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues al dedicarse a la reparación e instalación de transmisiones automotrices, debe tener la capacidad de evaluar y reparar los desperfectos desde un punto de vista técnico, de manera objetiva, a efectos de cumplir con los alcances de las garantías y las responsabilidades estipulados en los artículos 33 y 34 de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplió con la garantía otorgada a la denunciante.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V., por no haber atendido con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su

obligación como comerciante de responder en primer lugar por la calidad de los servicios de mecánica automotriz que brinda, así como con el deber que posee de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con las garantías comerciales que otorga a los consumidores, en los términos que la citada ley establece, según se ha desarrollado en los romanos precedentes de esta resolución.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V., no garantizó la buena calidad del servicio brindado, ni dio cumplimiento a la garantía ofrecida a la denunciante, la cual se encontraba vigente a la fecha de la reclamación.

d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa al incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente —artículo 43 letra c) de la LPC— ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de la consumidora afectada en el presente procedimiento, ya que ésta erogó cierta cantidad de dinero a cambio de un servicio automotriz garantizado, con la expectativa que su vehículo funcionara en óptimas condiciones y la falla fuese corregida totalmente, no obstante la proveedora no cumplió con la garantía ofrecida en los términos exigidos por la ley.

e. Beneficio que obtiene el infractor.

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14 de enero de 2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho”. Conforme a ello, debemos tener en cuenta el precio del servicio objeto de reclamo, esto constituye el beneficio obtenido por el infractor. Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a los documentos agregados a folios 13 y 34, la denunciante pagó la cantidad total de \$1,600.00 dólares.

f. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo en la proveedora MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V., quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC—, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

Y es que, como proveedora de servicios de reparación de transmisiones automáticas, se encuentra en la obligación de asegurar la calidad de los servicios que comercializa dentro de la cobertura legal mínima de la garantía, en los términos establecidos por la ley, y en caso de desperfectos, debe proceder a la ejecución de la misma, realizando las reparaciones que garanticen el cumplimiento de la oferta con respecto al buen funcionamiento de los servicios de reparaciones por el cual fue contratada.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en esta resolución, la proveedora cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, al incumplir la garantía otorgada por el servicio objeto de la controversia; y de acuerdo al

artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción). En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó a la consumidora por la conducta cometida (\$1,600.00 dólares), con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el daño ocasionado a la consumidora.

Por consiguiente y en virtud del impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al mismo (\$1,600.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora *–negligencia–*, este Tribunal impone a la proveedora MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V., por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC: *“El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente”*, en relación con los artículos 33 y 34 de la misma ley, una multa de seis meses con quince días de salario mínimo urbano en la industria, equivalentes a la cantidad de **UN MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON DIEZ CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,977.10)**, en concepto de multa, por la comisión de la infracción ya descrita.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el 3.25% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector comercio y servicios—, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora en su denuncia solicitó que se le haga efectiva la garantía y reparen el vehículo y que se lo entreguen a la brevedad, sin embargo, mediante el escrito de fs. 32, la consumidora hizo de conocimiento de este Tribunal que el vehículo ya fue entregado; sin embargo, este se devolvió en malas condiciones y con faltante de piezas, por lo que exige a la proveedora denunciada la devolución del dinero por el servicio que pagó a la proveedora, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: *“(...) c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)”*.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que: *“La*

restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que: “*Reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*”. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. En tal sentido, conforme al artículo 4 letra i) de la LPC, la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde a la consumidora como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, en consecuencia, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, en los términos siguientes:

devolver a la consumidora *la cantidad de \$1,600.00 dólares de los*
Estados Unidos de América, pagados en concepto de los servicios vinculados y descritos en la factura N°
y respecto de los cuales la proveedora incumplió la garantía ofrecida.

XI. 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; 4 letra i), 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) *Sanciónese* a la proveedora MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V., con la cantidad de **UN MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON DIEZ CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,977.10)**, equivalentes a *seis meses con quince días de salario mínimo urbano en la industria*—D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, conforme al análisis expuesto en los romanos VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

b) *Ordénese* a la proveedora MULTISERVICE SERVICAR, S.A. DE C.V., realizar la devolución del dinero cancelado por los servicios de reparación, objeto de reclamo, es decir la cantidad de **UN MIL SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,600.00) a la señora**

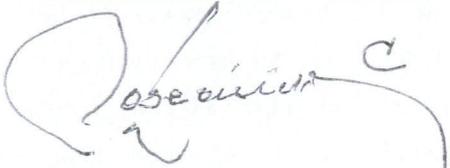
según lo expuesto en el romano X de la presente resolución.

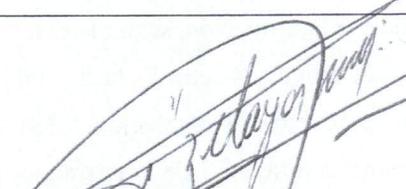
c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la señora
, para las acciones legales que estimen convenientes.

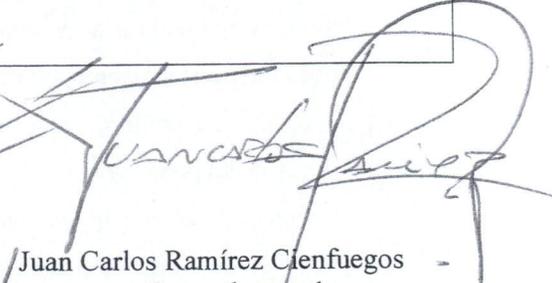
d) La presente resolución **deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva**, debiendo comprobar su acatamiento a este tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ejecución forzosa, conforme a los procedimientos comunes.

e) *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, Distrito de San Salvador.

f) *Notifíquese.*

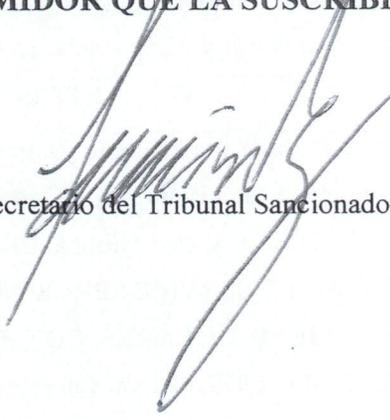

José Leoisick Castro
Presidente


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.

PR/ym


Secretario del Tribunal Sancionador