 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 22/08/2024</b> <b>Hora: 12:07 p. m.</b> <b>Lugar: Distrito de San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1760-2022</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedor denunciado:	Ernesto Alejandro Murillo Garay		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 17/10/22, el consumidor interpuso su denuncia —folios 1 y 2—, en la cual expuso que en fecha 30/09/22, llevó su vehículo a <i>Taller Garay</i>, para hacerle un cambio de aceite de caja de velocidades como parte del mantenimiento del mismo, pero en dicho establecimiento le pusieron un aceite que no era el adecuado para el tipo de vehículo, esto generó el mal funcionamiento del automotor, razón por la que lo llevó nuevamente al mencionado taller. Explica que le realizaron otro cambio de aceite de caja, le pusieron de otro tipo de aceite por el que pagó la cantidad de \$20.00 dólares adicionales a los \$70.00 dólares que había pagado antes, y además le dijeron que tenía que hacerse una “calibración de caja”, por lo que canceló \$125.00 dólares más; no obstante, el problema del automotor persistió y empeoró (ruidos, fugas de aceite e imposibilidad de funcionamiento de la caja de cambios). Finalmente, expuso que no poder usar su vehículo le genera un perjuicio, pues es su herramienta de trabajo.</p> <p>Según el consumidor, los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, el cual estipula: <i>Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: “e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”, relacionada con el artículo 4 letra b) de la misma ley: “Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: b) Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados”.</i></p> <p>En ese sentido, la Gerencia de Atención Descentralizada de la Defensoría del Consumidor —en adelante GAD—, conforme al artículo 143 literal c) de la LPC, remitió el expediente por no haber podido solucionar el conflicto por falta de acuerdo entre las partes, según consta en acta de folios 21. Posteriormente este Tribunal pronunció resolución de inicio del presente procedimiento administrativo sancionador a las doce horas con once minutos del día 22/01/24 (fs. 25 al 27).</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p>El consumidor solicitó que el proveedor responda por un servicio diferente al ofertado, que asuma los costos de la reparación o sustitución de la caja de velocidades que fue entregada en buenas condiciones, y que fue dañada en el taller por negligencia; se compense por la afectación directa económica sufrida por</p>			



haber dañado el vehículo que es su herramienta de trabajo o se proceda con una compensación por la cantidad de \$2,000.00 dólares. Con base en los artículos 4 letra b), 13-D, 18 letra m) y 43 letra e) de la LPC, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

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

Tal como consta en resolución de inicio —folios 25 al 27—, se le imputa al proveedor denunciado la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios 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); infracción relacionada 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: “*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten 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. La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con los derechos básicos e irrenunciables que la LPC regula para todos los consumidores, específicamente el que establece 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*”.

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 DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

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 al denunciado 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 31/01/24 (f. 29). Es así que el proveedor evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio y ejerció su derecho de defensa según se detalla a continuación:

En fecha 14/02/24, se recibió escrito firmado y presentado por el proveedor señor Ernesto Alejandro Murillo Garay (fs. 31-33), contestando en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs. 25-27), en el mismo, niega categóricamente que el taller haya efectuado un procedimiento negligente y que hubiese derivado en alguna afectación al vehículo propiedad del consumidor señor

y alega que el denunciante llevó su vehículo al taller, presentando problemas y fallas, específicamente por el hecho que realizaba cambios de velocidad erráticos y vibraba al exigir potencia. El consumidor les informó que acababa de adquirir el vehículo y que, desconocía si se habían realizado los mantenimientos. El proveedor alega que se le explicó al consumidor que su vehículo posee una caja de tipo *Dual Clutch* (caja de cambios automática de doble embrague), que ya presentaba fallas y, muy probablemente le presentaría más fallas con el transcurso del tiempo; ofreciéndole el servicio de calibración (procedimiento electrónico); pero que ese servicio no era garantía que mejoraría el estado, ya que el problema de las fallas se debía a las piezas de la caja de transmisión. Ante ello, y en virtud de los costos, el consumidor decidió únicamente realizar un cambio de aceite de caja, a lo que el proveedor le respondió que con ese servicio la caja no mejoraría y que la mejor opción era sustituir la caja de transmisión total, pero que en el país era muy escasa, pero que le ayudarían a buscarla y al tenerla se la instalarían. Finalmente, el consumidor insistió en realizar el servicio de cambio de aceite de la caja de transmisión, a raíz de los costos que le ocasionaría el cambio completo de la caja de transmisión. Menciona el proveedor que ese procedimiento se hizo en dos ocasiones a solicitud del cliente, y en la segunda ocasión solo se le cobró el costo de un cuarto de aceite.

Posteriormente, el consumidor regresó al taller (cuatro días después), diciendo que el daño persistía, con el hecho que ya tenía problemas con el retroceso, en las velocidades 2<sup>a</sup>, 4<sup>a</sup> y 6<sup>a</sup>, y que de parte del taller, se le recomendó nuevamente la sustitución de la caja, no obstante, por los costos, el consumidor manifestó que pagaría únicamente por la calibración de transmisión, el cual consiste nada más en la reprogramación y calibración de la transmisión *Dual Clutch*; dicho servicio por el costo de \$125.00 dólares, y que si seguía fallando se haría una sustitución de la caja de transmisión descontándole dicho pago por realizar el servicio de calibración. Concluye el proveedor que no es cierta la afirmación que hace el denunciante, que por un supuesto procedimiento negligente al aplicar un aceite no apropiado a la caja de transmisión de su vehículo ésta fue dañada; puesto que la transmisión ya presentaba un comportamiento defectuoso desde antes, esa fue la razón por la que el vehículo fue llevado a su taller, y pese al diagnóstico,



el consumidor decidió no sustituir la caja de transmisión, optando por otros procedimientos a sabiendas que, con alguna probabilidad, no serían la solución definitiva. Con su escrito el proveedor agrega documentación que ofrece como prueba (fs. 34 al 51).

**B.** Posteriormente, en resolución de las once horas con dieciséis minutos del día 14/05/24 (f. 53), se abrió a pruebas el presente procedimiento administrativo por 8 días hábiles, dentro del cual los sujetos intervinientes pudieron hacer uso de los medios probatorios que estimen pertinentes. Dicho auto fue notificado al denunciado en fecha 23/05/24 (f. 55).

En fecha 05/06/24 se recibió escrito presentado por el proveedor (fs. 56 y 57), respondiendo el término probatorio, y ratificando lo expresado en su escrito precitado. Finalmente, en virtud que todos los argumentos esgrimidos por el proveedor, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con la misma 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.** 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 confrontada de factura número                  emitida por el proveedor denunciado en fecha 30/09/22, a favor del consumidor, en donde se detalla el monto pagado en concepto del servicio de reemplazo de aceite para transmisión, por la cantidad de \$70.00 dólares (fs. 8 y 20).
2. Impresión de ficha técnica del vehículo marca *FIAT 500L 2014*, por medio de la cual se establece que ese tipo de vehículo se fabrica con la caja de transmisión *DUAL CLUTCH*, y el aceite compatible es *MOPAR C365 DDCT/MTX* (f. 34).
3. Reporte de procedimientos de reparación comunes en vehículos *FIAT 500L 2014*, en el cual se refleja una estadística de las fallas más comunes en automóviles de la misma marca y modelo como el del consumidor, las mismas están relacionadas con problemas en la transmisión del vehículo a partir de 100,000 millas, según las estadísticas (f. 35).
4. Historial del ingreso del vehículo del consumidor (*FIAT 500L Lounge 2014 Beige*), con número de VIN:    el cual refleja un millaje de ingreso al país —en el año 2021— de 121,397millas (fs. 36-38).
5. Impresión de fotografía tomada al tablero del vehículo propiedad del consumidor, de la primera visita realizada al *Taller Garay*, el cual refleja un total de 209,966 kilómetros o su equivalente que sería 130,467 millas (aproximadamente) —superior al estimado de la vida útil de la caja de transmisión según las estadísticas para el automóvil— (f. 39).
6. Informe del perito técnico de fecha 13/02/24, suscrito por el señor    en calidad de mecánico del *Taller Garay*, por medio del cual, concluye que la falla por la que se pretende hacer la reclamación, ya existía desde antes del ingreso del automóvil del consumidor



al taller del proveedor, y que fue advertido al consumidor que el servicio de cambio de aceite de la caja de transmisión, no sería la solución completa del problema (fs. 40 y 41).

7. Atestados que acreditan como técnico automotriz señor —2  
diplomas académicos otorgados por la Universidad Nacional de La Plata, Argentina y 2 por La Asociación Propietarios Talleres Servicios Automotrices (APTSA)— (fs. 42-45).
8. Impresión de cotizaciones, por medio de las cuales se consigna el aceite apto para el uso del vehículo propiedad del consumidor, junto con el costo de los mismos (fs. 46-50).

## 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 (...) 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, en principio existe un vínculo que une al denunciante con el proveedor, en virtud de un servicio de cambio de aceite para una caja de transmisión de tipo *Dual Clutch* (caja de cambio de doble embrague) del vehículo propiedad del consumidor (fs. 8 y 20). Establecido lo anterior, es preciso analizar si el servicio fue prestado o no, y si fue prestado, las condiciones en las que el mismo se brindó.

En tal sentido, se ha evidenciado que el denunciante interpuso reclamo ante el proveedor por la mala calidad del servicio; pero ha quedado demostrado que el proveedor sí prestó el servicio de sustitución de aceite de caja de transmisión a su vehículo (en dos ocasiones). En relación a las condiciones en las que el servicio fue brindado, el consumidor reclama que, a raíz de dicho trabajo realizado en el taller del proveedor, su vehículo presentó problemas mecánicos.

No obstante, consta documentación agregada al expediente, que se realizó un diagnóstico al vehículo, determinando el tipo de transmisión que tenía, además según se ha expuesto en el informe técnico incorporado como prueba, se advirtió al consumidor que era recomendable sustituir la caja de cambios del automóvil, ya que el mismo presentaba fallas desde antes de su ingreso al taller del proveedor, y únicamente el cambio de aceite no lograría corregirlos. A pesar de ello, el consumidor decidió realizar el cambio de aceite, pero el vehículo siguió con los problemas mecánicos en la caja de cambios, y por ello recomendaron en el taller hacer una “calibración de la transmisión” que consiste en la reprogramación y calibración de la transmisión del vehículo siguiendo las indicaciones del fabricante. Este último servicio sí se prestó y según el informe técnico el desempeño del automóvil mejoró, sin embargo, se advirtió que tampoco era la solución total del problema, sino que únicamente daba tiempo para la sustitución completa de la caja de cambios.



Adicionalmente, existen indicios que los vehículos *FIAT 500L 2014*, como el del consumidor, estadísticamente presentan fallas relacionadas a la transmisión a partir de las 100,000 millas recorridas (f. 35), y es el caso que el vehículo del consumidor presentaba un millaje superior a ese (fs. 36 y 39), y además el mismo ya presentaba malfuncionamiento de la caja de cambios, es decir que no es posible atribuir los desperfectos al servicio prestado por el proveedor, sino que los mismos eran preexistentes al momento que se realizaron los cambios de aceite. De tal suerte, que los servicios por los que pagó el consumidor, sí fueron prestados por el proveedor, pero no es posible determinar que a consecuencia de los mismos se hayan ocasionado los desperfectos al vehículo del consumidor, pues éstos ya se habían presentado desde antes que el proveedor realizara los trabajos, según se determina del reporte realizado por el técnico —que fue acreditado con la documentación pertinente—, y que en el taller del proveedor se le advirtió al denunciante que los servicios a realizar —cambios de aceite de caja de transmisión y calibración de transmisión—, no eran la solución a las fallas que ya presentaba el vehículo y aun contando con esa información, el consumidor tomó la decisión de pagar por los servicios que fueron prestados en los términos acordados según factura número (fs. 8 y 20).

Posteriormente el consumidor reclamó fallas que a su criterio están vinculadas a las reparaciones que el proveedor había efectuado, y fue precisamente eso lo que motivó la interposición de la denuncia y el respectivo inicio del procedimiento sancionatorio. No obstante, de la prueba documental que ha sido incorporada por parte del proveedor —específicamente el informe del perito técnico de taller, agregado a folios 40 y 41—, se ha acreditado que las fallas objeto del reclamo, eran preexistentes a los trabajos realizados por el proveedor. Aunado a lo anterior, es preciso determinar que el consumidor no ha controvertido lo expuesto por parte del proveedor, pese haber tenido la oportunidad de 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 los servicios de cambio de aceite y calibración de caja de transmisión del vehículo objeto del reclamo, fueron brindados (fs. 8, 20, 40 y 41), y que dicha documentación tampoco fue controvertida por el denunciante; como por ejemplo, pudo haber sido un informe técnico realizado por un tercero que acredite que las fallas son a consecuencia de un trabajo negligente, pero en el presente caso no se acredita que el vehículo haya sido entregado en perfectas condiciones al taller del proveedor, únicamente para mantenimientos preventivos, al contrario, se pretendía un trabajo correctivo porque el vehículo ya presentaba fallas en la transmisión, pese a que le fue informado por parte del proveedor que lo ideal era la sustitución de la transmisión; de tal modo que tampoco se puede comprobar que dicho vehículo haya presentado fallas como consecuencia del servicio de cambio de aceite de la caja de transmisión, realizado por parte del proveedor denunciado.

En concordancia con lo anterior, no consta prueba que permita atribuirle al proveedor una conducta de incumplimiento en la prestación del servicio contratado.

**B.** 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).

Es menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar un incumplimiento contractual por parte del proveedor denunciado, ya que no se ha establecido fehacientemente un actuar negligente o contrario a la ley por parte del denunciante, ni siquiera a título indiciario, siendo procedente *absolver* al proveedor Ernesto Alejandro Murillo Garay, 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 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 el proveedor denunciado (fs. 56 y 57).
- 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

, con fundamento en lo dispuesto en el romano VII de la presente resolución.

- c) *Absuélvase* al proveedor ERNESTO ALEJANDRO MURILLO GARAY, 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 , 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.*

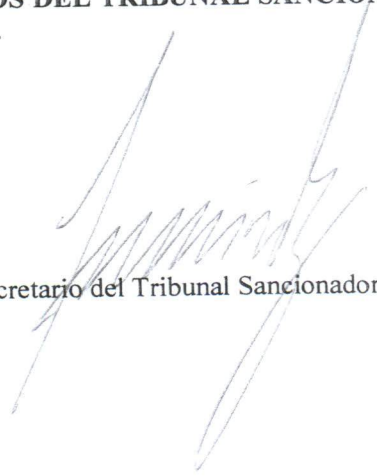
  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
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.**

EV/MP

  
Secretario del Tribunal Sancionador



