

168-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con tres minutos del día veintiséis de septiembre de dos mil diecisiete.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación emitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor _____, que puede abreviarse _____, por supuesta comisión de la infracción contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que queden pendientes pruebas que practicar y de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

I. El consumidor expuso en su denuncia que contrató los servicios de la proveedora para la realización de un diagnóstico computarizado para su vehículo, razón por la cual en fecha quince de julio de dos mil once pagó la cantidad de \$57.63. Sin embargo, el servicio ofrecido no le fue prestado en los términos acordados, pues no le entregaron el resultado de dicho diagnóstico.

Acudió a la Defensoría del Consumidor y en etapa de avenimiento se le proporcionó el resultado del diagnóstico computarizado realizado a su vehículo. Pero, el consumidor agrega que ese análisis estaba equivocado al señalar que el problema que presentaba su vehículo era el sensor del cigüeñal, que procedió a comprar por un valor de \$68.82, cuando no era la verdadera causa del problema que presentaba su vehículo.

El consumidor solicitó en el Centro de Solución de Controversias que la proveedora le devuelva lo que pagó por el diagnóstico, por el sensor del cigüeñal que compró y además solicitó que le reintegre \$250.00 de una bomba de gasolina que manifestó haber comprado equivocadamente debido a la demora para que le entregaran el diagnóstico computarizado y \$75.00 adicionales que gastó en combustible para hacer las gestiones de cambio de los repuestos.

[Handwritten signatures and initials]

II. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada.

El apoderado de la proveedora denunciada presentó escrito (folios 25 a 27), en el que argumentó que al señor [redacted] se le brindó la información necesaria, clara, veraz y oportuna previo a la contratación del servicio del diagnóstico computarizado para su vehículo, servicio que tenía un costo de \$51.00 más IVA, y se le hizo la aclaración al consumidor que ese precio tenía que pagarlo únicamente si no autorizaba las reparaciones o mantenimiento correctivo que fueren reportados en tal análisis computarizado y que de necesitar reemplazar algún repuesto, se le presentaría oportunamente el respectivo presupuesto para su aprobación.

Además, sostiene que la proveedora si realizó el diagnóstico computarizado al vehículo del consumidor, comunicándole el resultado del diagnóstico computarizado y el presupuesto de reparación vía telefónica. Sin embargo, el consumidor manifestó que no haría las reparaciones en ese taller sino en otro, por lo que llegaría a traer su vehículo y pagaría los costos del diagnóstico realizado.

Agrega que el mismo día quince de julio de dos mil once el consumidor llegó a traer su vehículo y en ese momento se le entregó el presupuesto de reparación basado en el resultado del diagnóstico computarizado por el cual pagó, en el cual se hizo constar que el vehículo necesitaba cambio del sensor del cigüeñal, y en la etapa de avenimiento se le entregó por segunda ocasión el mismo documento.

III. La Ley de Protección del Consumidor prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 24. Según lo dispuesto en dicho precepto legal, cuando se tratare de la prestación de servicios, los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido, lo cual deberá establecerse en forma clara de manera tal 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.

El incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida 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"; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

IV. 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 contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, relativa a no prestar los servicios en los términos contratados.

Al respecto, el artículo 146 de la LPC, establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común –en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste– y, los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

Tanto la parte denunciante como la parte denunciada presentaron prueba documental y el proveedor presentó prueba testimonial, la cual será valorada por este Tribunal.

Entre la documentación presentada, consta la factura del servicio de diagnóstico computarizado a nombre del consumidor y emitida por la sociedad denunciada en fecha quince de julio de dos mil once (copia confrontada agregada a folio 4 y copia de folio 31 presentada por la denunciada); y copia del voucher firmado por el consumidor por el mismo monto (folio 32). Con dichos documentos se comprueba la relación de consumo entre el consumidor y la proveedora denunciada, así como el servicio de diagnóstico contratado, marca y modelo del vehículo respecto al cual se iba a realizar el servicio y el precio de la contratación, que fue cancelado por tal servicio.

Además, consta en folio 42 la orden de trabajo mediante la que se comprueba que el vehículo del consumidor ingresó al centro de servicio de la proveedora denunciada, con el propósito de hacer un diagnóstico computarizado porque el vehículo se apagaba en marcha.



Consta también en folio 5 una cotización de la reparación a realizar en el vehículo del consumidor por un valor de \$452.00, consistente en un cambio de sensor de cigüeñal, que le fue entregada por parte de la proveedora denunciada al consumidor, con base en el resultado del diagnóstico computarizado realizado al automóvil; el valor del servicio (folio 41), y la declaración testimonial del señor [redacted] con los cuales se acreditó que se efectuó un diagnóstico computarizado al vehículo del consumidor, marca Daewoo modelo Lanos año dos mil dos, siendo el resultado del mismo un código de falla en el sensor del cigüeñal. El testigo afirmó que informó el resultado del diagnóstico computarizado al consumidor vía telefónica el mismo día que se prestó dicho servicio; pero, el consumidor no aceptó el diagnóstico ni el presupuesto de reparación y se presentó el mismo día a retirar el vehículo, ocasión en que se le entregó el diagnóstico y el presupuesto, y aunque el consumidor expresó que era muy elevado el costo, accedió a pagar el diagnóstico.

Sobre los hechos denunciados, se acreditó además: (i) que si se realizó el diagnóstico computarizado al vehículo del consumidor, que dio como resultado un código de falla P0321, lo cual implica una falla en el sensor del cigüeñal, según la declaración del testigo; (ii) que al consumidor se le informaron los resultados del diagnóstico computarizado efectuado vía telefónica el día quince de julio de dos mil once, es decir antes de la interposición de la denuncia, así como el presupuesto de reparación del vehículo, conforme a lo declarado por el testigo; (iii) que el resultado del diagnóstico y el presupuesto de reparación le fue entregado al consumidor el mismo día que llegó a retirar su vehículo, según lo manifestó el testigo; lo cual coincide con la información que aparece en el documento de folio 5 de fecha quince de julio de dos mil once que fue agregado por el mismo consumidor al momento de interponer su denuncia, en el cual consta que el presupuesto de reparación era por el cambio de sensor de cigüeñal, y en la factura de folio 6, consta la compra de un sensor de cigüeñal a nombre del consumidor por un valor \$68.82, el día trece de diciembre de dos mil once; y (iv) que el consumidor no aceptó los costos de la reparación necesaria según el resultado del diagnóstico realizado a su vehículo.

En ese sentido, luego de valorar la prueba antes relacionada, este Tribunal ha comprobado que la proveedora denunciada brindó el servicio de diagnóstico computarizado al vehículo del consumidor y que el resultado del mismo le fue informado ese mismo día.

Sin embargo, de la documentación que presentó el consumidor, no consta la compra de una bomba de gasolina por el valor de \$250.00, ni que tuviese que cambiar los repuestos y esto

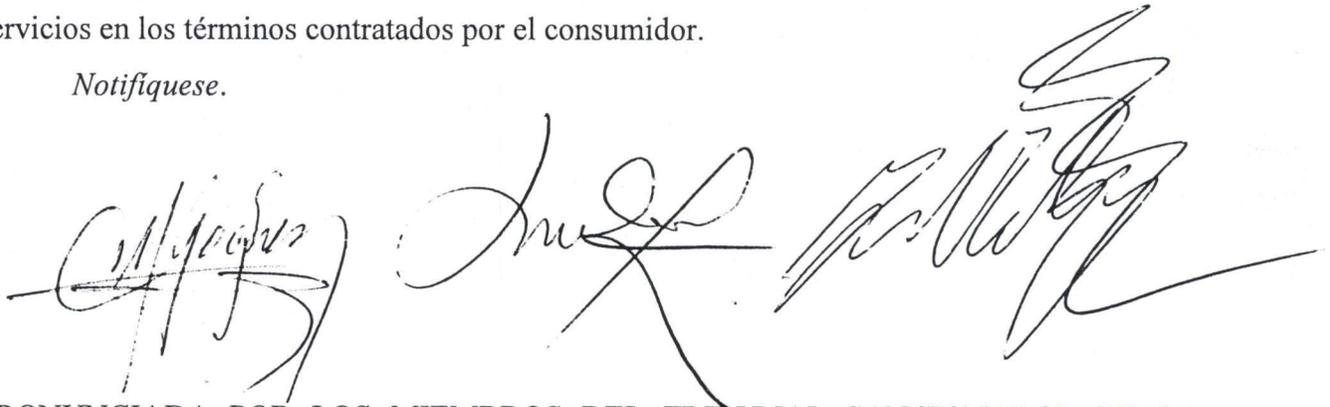
le generara costos de \$75.00. Por tales razones es procedente absolver a la sociedad denunciada de la supuesta infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

V. Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 18 letra c), 43 letra e), 46, 47, 49, 83 letra c), 146, 147 de la Ley de Protección al Consumidor; y artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal Sancionador **RESUELVE:**

a) *Absolver* a la sociedad

respecto de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados por el consumidor.

Notifíquese.



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

