


Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y 24 de la LAIP

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 30/11/23 Hora: 10:59 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1534-19 ACUM.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciantes:	1. 2. 3.		
Proveedora denunciada:	GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. Los consumidores interpusieron sus denuncias en fechas: 10/06/19, 23/08/19 y 03/07/19 (fs. 1, 58 y 96), contra la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., las cuales se detallan a continuación:</p> <p>1. El señor , expuso en su denuncia, no estar de acuerdo con el incumplimiento de garantía por parte de la proveedora, en el caso que adquirió una motocicleta marca SERPENTO DRACO S250 NAR, el día 24/02/19, al crédito por un plazo de 24 meses, con cuotas mensuales de \$123.00 dólares, por el precio total de \$1,548.50 dólares, por lo que ya canceló la cantidad de \$369.00 dólares, por 3 cuotas; la controversia es que ya la presentó al taller del servicio técnico en tres ocasiones y solamente le han entregado una boleta del servicio técnico, y desde el día 04/06/19 la presentó por tercera vez y hasta la fecha de interposición de su denuncia no le han dado información de cuando se la darán o cuando se la repararán.</p> <p>2. El señor , expuso en su denuncia que adquirió una motocicleta marca SERPENTO ASPID, al crédito en fecha 12/04/19, con garantía de doce meses; es el caso que le presenta problemas porque se apaga en marcha, se traban las velocidades, la suspensión no sirve, por lo que la llevo al taller el día 23/07/19, y en fecha de interposición de su denuncia la retiró, y al probarla presenta los mismos problemas.</p> <p>3. El señor , expuso en su denuncia que el día 30/03/19, realizó la compra de una motocicleta marca SERPENTO, modelo SPIRIT 250 ROJ 2, por un valor de \$ 2,193.65 dólares, los cuales fueron financiados por la proveedora pagando una prima de \$500.00 dólares, quedando un saldo a financiar por \$1,693.65 dólares, del cual se estipuló una cuota mensual de \$99.28 dólares por 48 meses, código de cliente . Informa el consumidor que, en el mes de abril de 2019, cuando la motocicleta no había presentado los 9000 km., empezó a presentar desperfectos que impedían su buen funcionamiento, con detalles en el ventilador (líneas cortadas), lo cual se reportó a la proveedora en fecha 15/04/19, fecha en que se le realizó el primer mantenimiento, sin embargo, la</p>			

proveedora no le solventó dicha falla. En fecha 17/05/19, se informó a la proveedora que el radiador comenzaba a botar agua por sobre calentamiento, en esta ocasión manifiesta que la proveedora le informa que no encuentra fallas, por lo que en fecha 12/06/19, el consumidor se vuelve a presentar a taller porque la fuga del radiador ya era evidente, y en fecha 16/06/19 se le apagó por primera vez la motocicleta y finalmente el día 17/06/19, la motocicleta ya no arrancó más, dejando en el taller el artículo en fecha 18/06/19, consumidor manifiesta que pese a sus constantes reportes de que el producto es defectuoso de fábrica, la proveedora no le da una respuesta favorable a su caso.

Según los denunciante, los hechos descritos podrían configurar las infracciones establecidas en los artículos 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante 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; en relación a lo regulado en los artículos 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 (...)", artículo 33-A de la referida ley, consigna que: "Para los efectos del artículo anterior, el consumidor deberá comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto. Correrán por parte del proveedor los costos de transporte y devolución de los bienes hasta el lugar en que dicho bien fue entregado al consumidor al momento de la venta", artículo 34 de la misma normativa donde se establece el alcance del derecho de garantía: "La garantía 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(...)"* relacionado con el artículo 4 letras e) e i) de la LPC, al igual que la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la misma ley, que consigna: *"Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"*, y por último la infracción regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, consistente en: *"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones*

siguientes: k) Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, retracto o reversión de pagos”.

B. Se siguió el procedimiento respectivo en las diferentes oficinas del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor –en adelante CSC–, para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que los consumidores y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, razón por la que los expedientes fueron certificados a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letra c) de la LPC, al no lograr solucionar el conflicto sometido ante esa instancia por falta de acuerdo entre las partes en las audiencias conciliatorias.

Posteriormente, en fecha 24/07/23, por medio de auto de las once horas con cuarenta y ocho minutos (fs. 171 al 174) este Tribunal pronunció el inicio del presente procedimiento administrativo sancionatorio, y otorgó audiencia a la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., para ejercer su derecho de defensa respecto del inicio del procedimiento de mérito y la recalificación de la infracción atribuida –ya que en el mismo acto se declaró improponible la denuncia contra GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por no ser legítimo contradictor en el procedimiento–, conforme al artículo 83 letra b) de la LPC, en razón de los hechos reclamados por los consumidores, ya que estos se adecúan más a la infracción grave prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

Las pretensiones de cada uno de los consumidores denunciantes se exponen a continuación:

- a) El señor solicitó: “(...) Que la proveedora le realice el cambio de la motocicleta que adquirió por una nueva de las mismas características o en su defecto la devolución de lo cancelado hasta la fecha. Con base en los artículos 4 letra i), 33, 34-A, 34 y 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 1019 y 1021 del Código de Comercio”.
- b) El señor solicitó: “(...) Que la proveedora le haga efectiva la garantía y se le cambie la motocicleta por una nueva. Con base en los artículos 4 letra i), 34 y 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor”.
- c) El señor solicitó: “(...) La reversión de lo pagado. Con base en los artículos 4 letra e), 43 e) y 44 k) de la Ley de Protección al Consumidor”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en auto de inicio (fs. 171 al 174), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Así, 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), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *"No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"* (resaltado es propio). La anterior disposición encuentra su fundamento en el artículo 4 de la misma ley, que establece: *"Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: (...) e) adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente"*.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no entregar los bienes en los términos contratados por los consumidores*, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo la multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales en la industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

- a) En fecha 29/08/23, se recibió escrito firmado por la licenciada quien actúa en calidad de apoderada especial judicial de la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V. (fs. 183 y 184), contestando en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs.171 al 174), en el mismo manifiesta en primer lugar respecto de la denuncia interpuesta por el consumidor , que el consumidor efectivamente contrató con su representada la compra de una motocicleta Serpento Draco 250 S NAR 2019 el día 24/02/2019, lo cual puede comprobarse por medio de contrato de venta al crédito, así mismo todo lo referente a términos y condiciones, además agrega que como prueba al proceso, en la etapa de apertura a pruebas presentaran dictamen técnico. Por otra parte, menciona que no niegan que la motocicleta haya entrado a revisión al taller, no obstante es importante tomar a consideración que: a) El primer ingreso al taller se llevó en fecha 20/03/2019, teniendo la moto ya 625 Kilómetros recorridos, para brindarle su primer mantenimiento, menciona que las supuestas fallas reportadas por el consumidor no son realmente fallas del producto por tratarse de la batería, limpieza y regulación de frenos.
- b) Que el taller de la proveedora siempre solventó las necesidades del consumidor en cuanto

a la garantía, y de acuerdo a un reporte técnico número GMGCSV-53013(04/06/19), el problema reportado por el consumidor fue presentado por los frenos traseros, no obstante al realizar la revisión el técnico en la motocicleta, se percató que poseía varias piezas que no eran las originales de fábrica, deduciendo que fue revisada anteriormente por otra persona, y que esta práctica es causal de pérdida de la garantía. c) Además se menciona que en los mantenimientos realizados posteriormente: GMGCSV-61945(15/08/19) y en GMGCSV-63385 (23/08/19), en donde el cliente solicita la revisión de los frenos, se le manifestó que esa revisión es normal, debido a que el desgaste de los frenos no es igual en cada persona, pues influye la forma de manejar, y que por lo tanto es un factor ajeno a la calidad del producto. d) También menciona que el consumidor según reporte GMGCSV-66317(07/09/19) se presentó con problemas de humo en su moto, lo cual está relacionado al carburador, explicándole que estos factores son ajenos a la calidad del producto, pues dependen del tipo de gasolina y las impurezas que se encuentran en ellas. Al ser una pieza sujeta a mantenimientos preventivos por parte del consumidor, y al ser una pieza de deterioro indeterminado, y considerando los puntos anteriores, la limpieza y regulación del carburador no se considerarán parte de la garantía.

Con respecto al consumidor _____ aclara, que de acuerdo a un dictamen técnico que anexará en la etapa de pruebas, la motocicleta del consumidor ha ingresado al taller en dos ocasiones, la primera según el cliente, debido a que se le apaga, y que supuestamente el sensor de las barras no funciona, debido a que no tenía compresión, la segunda vez, porque la motocicleta se apagaba y las velocidades no funcionaban correctamente, detallan que en ambas ocasiones se revisaron las supuestas fallas, y se realizaron mantenimientos preventivos, no encontrando ningún desperfecto, por lo que se le mencionó al consumidor que debía de retirar del taller su motocicleta, no obstante realizando las respectivas pruebas para corroborar su buen funcionamiento. Con respecto al consumidor _____, que para probar los hechos también presentará dictamen técnico ampliado.

- 7
- b) En fecha 07/11/23, se recibió por medio de conducto oficial interno escrito firmado por el licenciado _____ (fs. 194 al 196), actuando como apoderado de la denunciada y respondiendo el término probatorio, en el mismo ratifica lo expuesto en escrito que antecede, expresa sus argumentos de hecho y derecho en aras de la defensa sobre la infracción imputada por no entregar los bienes en los términos contratados—artículo 43 letra e) de la LPC—, y adjunta anexos en su escrito (fs. 197 al 223).

Mencionando en específico que con respecto a los consumidores

, la información respecto a los hechos denunciados y las soluciones brindadas por la proveedora son las misma que se plantean en el escrito presentado por la licenciada en fecha 29/08/2023, no obstante, y en relación a los hechos denunciados por el consumidor, menciona el licenciado, en su escrito que tomando como base el dictamen técnico, y no negando que la motocicleta del consumidor haya ingresado al taller a revisión, es pertinente hacer las siguientes consideraciones: a) Que el primer ingreso al taller se da en fecha 17/05/2019, en el cual el consumidor solicitó el cambio de aceite y revisión de radiador por fuga, menciona que el cambio de aceite del motor se realiza como mantenimiento preventivo, y que además se conectó el ventilador del radiador debido a que se encontraba desconectado, y que todo esto fue realizado como un procedimiento correctivo. b) Que el siguiente ingreso al taller se realizó en fecha 12/06/2019, para que revisaran el radiador por fuga, optando el taller por soldarlo por la fuga reportada, tomando esto como un mantenimiento correctivo. c) Posteriormente en fecha 18/06/2019, les indica el consumidor que la motocicleta no enciende, realizándole carga a la batería, debido a que esta se encontraba descargada, solventando la falla, mencionando que este acto se considera como un mantenimiento correctivo. d) Además que como último ingreso reportado en fecha 26/06/2019, en donde manifestó el consumidor que la batería de la motocicleta no cargaba, solicitando una revisión general, detalla el licenciado, que el taller sustituyó la bobina de baja, considerando que la misma es parte de la garantía, y con esto se soluciona la falla reportada. Además, menciona que al consumidor se le solventaron todos los problemas detectados en la motocicleta, además que el consumidor realizó sus dos primeros mantenimientos fuera de tiempo, y el kilometraje de su motocicleta no coincidía con lo que su tabla de mantenimiento indicaba, por todo esto el consumidor tuvo que haber perdido su garantía, pese a eso la marca continuó revisando la motocicleta. Concluye que su representada jamás dejó de entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados y que las revisiones realizadas a las motocicletas se deben al mal uso que los consumidores han realizado en ellas, y no son desperfectos por el funcionamiento del producto.

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 dichos argumentos 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, 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”* (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 sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental, según el detalle a continuación:

1. Fotocopias confrontadas de facturas y tickets, números 482239, 024433 y 623384, emitidas por GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. de C.V., a favor de los consumidores (fs. 4, 61, 99, 100 y 101), con las que se acredita la relación de consumo preexistente a las denuncias, entre los consumidores y la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., en virtud de la compra de motocicletas por un precio total cada una de \$1,543.50, \$1,074.95 y \$2,193.65 dólares, (respectivamente para cada consumidor).
2. Fotocopias confrontadas de boletas de reparaciones con números de tickets *GMGCSV-44852, GMGCSV-53013, GMGCSV-59293, GMGCSV-63471, GMGCSV-67476, GMGCSV-47373, GMGCSV-48605, GMGCSV-50903, GMGCSV-53934, GMGCSV-54533* (fs. 5, 54, 63, 64, 70, 104, 105, 106, 107 y 108), con las que se acredita que las motocicletas objeto de las controversias ingresaron al taller de la proveedora, reportando diferentes fallas detalladas en dichos documentos.
3. Fotocopias confrontadas de certificados de garantía y extra garantía emitidos por la proveedora a favor de los consumidores (fs. 53, 62, 102, 103, 207 reverso, 208, 213 reverso, 214 y 222).
4. Fotocopias confrontadas de informes técnicos junto con sus anexos, con números *1-0100-03-19-1131, 1-0100-03-19-1662 y 1-0813-19-19-960* (fs. 197-203), emitidos por el taller de la proveedora avalado por el fabricante, en los que se detallan los trabajos realizados en las motocicletas de los consumidores.
5. Contratos de venta al crédito de los consumidores, firmados, junto con sus anexos, en donde se establecen las condiciones y restricciones de las contrataciones (fs. 205, 206, 207, 211, 212, 213, 214 reverso, 215, 218 al 221).

Con las pruebas antes relacionadas y lo manifestado por todos los consumidores en sus denuncias (fs. 1, 58 y 96), se determina efectivamente que los denunciantes contrataron con la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., la compra de los bienes, en específico motocicletas, las cuales debieron ser entregadas nuevas según las características por las cuales pagaron los consumidores, sin ninguna falla y en óptimas condiciones de calidad, pues las mismas estaban garantizadas para un buen funcionamiento.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por los consumidores es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *"No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos*

"contratos"; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) La relación contractual existente entre cada uno de los consumidores y la proveedora, G.M.C. COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., se verificó por medio de fotocopias confrontadas de los contratos de venta a plazos suscritos por los consumidores en virtud de cada una de las motocicletas que adquirieron (fs. 205, 206, 207, 211, 212, 213, 214 reverso, 215, 218 al 221).

2) Las cantidades pagadas por los bienes objeto del reclamo, mediante cuotas a plazo, por medio de tickets de compra y facturas (fs. 4, 61, 99, 100 y 101), emitidos por la denunciada a favor de los consumidores, documentos que de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituyen como medios de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma.

3) La existencia de una garantía ofrecida por el fabricante a los consumidores, sobre los bienes objetos del reclamo, cuya duración era de "12 meses" a partir de la fecha de compra de cada una de ellas, y para el caso de la motocicleta comprada por el señor 103, 207 reverso, 208, 213 reverso, 214 y 222).

4) La existencia de múltiples reparaciones, mediante ordenes de servicio números G.M.C.SV-44852, G.M.C.SV-53013, G.M.C.SV-59293, G.M.C.SV-63471, G.M.C.SV-67476, G.M.C.SV-47373, G.M.C.SV-48605, G.M.C.SV-50903, G.M.C.SV-53934, G.M.C.SV-54533 (fs. 5, 54, 63, 64, 70, 104, 105, 106, 107 y 108), en las que el centro de servicio autorizado por la proveedora, en las que consta las fallas denunciadas por los consumidores al llevar las motocicletas al taller: "revisar disco delantero y sistema eléctrico", "los hules de la Catarina se deshicieron (...), revisar el disco de llanta delantera", "se le apaga a cada rato cuando caliente tiene las barras muy agudadas no tiene compresión", "se entrega motocicleta Aspid a cliente que se había dejado desde hace 1 mes", "se apaga sola la moto en marcha, se traban las velocidades", "revisión de radiador", "revisión de radiador por fuga de agua", "revisión general de motocicleta, no enciende", y que ante ello, según consta en los informes técnicos agregados al expediente, se realizaron múltiples reparaciones a las motocicletas (cambio de hules de Catarina, reparación de terminal de batería, regulación de carburador, calibración de válvulas, reconexión de ventilador de radiador, soldadura de radiador, sustitución de bobina de baja, entre otras), para vehículos nuevos que tenían poco tiempo de uso según se coteja la fecha de compra con las fechas de ingresos al taller (1 mes con 5 días, 3 meses con 13 días, y 1 mes con 17 días para cada una de las motocicletas).

B. En virtud de lo anterior, para este Tribunal resulta importante destacar que se advierte de los hechos denunciados por los tres consumidores y de la prueba incorporada al presente expediente, que adquirieron vehículos nuevos, y que dentro del término de garantía presentaron fallas que no son parte del mantenimiento cotidiano por la usanza de un vehículo, es decir que no consistían, por mencionar un ejemplo, en el cambio de frenos —que por el desgaste propio del uso puede variar en el tiempo según sea necesario—, sino que era necesario realizarles trabajos no congruentes con el tiempo de rodaje que tenían cada una de las motocicletas, por ejemplo realizar revisión de sistema eléctrico, regulación de carburador o cambios de piezas cuando las motocicletas presentaban únicamente meses de haberse comprado, así mismo en la motocicleta del consumidor _____, se realizó una *soldadura de radiador* en un espacio de menos de 3 meses a partir de la compra (fs. 197 a 203); es decir que los bienes adquiridos *no presentaban las condiciones mínimas de uso esperado para un vehículo nuevo* —que apenas habían transcurrido de 1 a 4 meses desde la compra, siendo necesario llevarlas de regreso al taller de la proveedora—.

Al respecto, es preciso realizar un análisis del incumplimiento por falta de conformidad, para ello Fabián González Cazorla, sostiene que el objetivo es reconstruir el concepto de incumplimiento del proveedor por la entrega de productos con vicios al consumidor, y para lograr ese objetivo se propone que es necesario recurrir al concepto de *falta de conformidad* como una forma de categorizar el incumplimiento contractual, especialmente cuando la obligación del primero se refiere a la entrega de bienes materiales al segundo¹.

Hasta ahora existe un breve desarrollo de la noción de incumplimiento para contextualizar la moderna forma de entender el derecho de contratos. Como se puede advertir, existe una visión mucho más realista y actualizada de la relación contractual, lo que ha devenido en una serie de cuestionamientos al modelo tradicional pero también en la implementación de nuevos conceptos como la *falta de conformidad*, aplicable especialmente a los contratos que engendran la obligación de entrega de una cosa, siendo su mayor exponente la compraventa.

En palabras de Juárez Torrejón *“la idea de conformidad de la cosa al contrato, en el marco de la compraventa, ha supuesto una revisión de la obligación del vendedor como obligación de resultado: ya no se trata sólo de que sobre el vendedor pese la obligación legal del saneamiento, que se traduce en el reconocimiento al comprador de las acciones redhibitoria y estimatoria, sino de la satisfacción efectiva del consumidor, a través de un doble sistema: 1) La configuración legal de los límites de la “satisfacción” negocial del consumidor a través de la enumeración de unos criterios de conformidad. 2) El reconocimiento de un sistema de remedios de satisfacción in natura. Ello ha*

¹ GONZÁLEZ CAZORLA (2019) n° 2.

supuesto para unos Ordenamientos el reconocimiento ex novo de la satisfacción in natura del comprador, y para otros el ensanchamiento de esta posibilidad que sólo se reconocía de manera excepcional². Por su parte Vaquer señala que "[l]a falta de conformidad en la compraventa es un concepto unitario que pretende describir cualquier desviación de los bienes respecto de las expectativas del comprador en el contrato de compraventa (...) la conformidad no es más que la correspondencia de la cosa entregada con el diseño que las partes realizaron en la prestación"³. La profesora Barrientos se refiere a la noción de falta de conformidad, señalando que "[l]a conformidad (o falta de conformidad) es un concepto anglosajón introducido en los sistemas continentales a partir de una unificación del derecho de contratos y obligaciones europea. Implica congruencia entre la cosa entregada y las pretensiones del comprador. Si se vincula a la idea del objeto, conformidad implica, por tanto, correspondencia de la cosa entregada con el modelo que exige el contrato. En general, conformidad significa que la cosa entregada por el vendedor ha de adecuarse a las exigencias cualitativas y cuantitativas que el contrato le impone, las características pactadas y lo efectivamente entregado al consumidor"⁴ (el resaltado es propio).

Ahora bien, lo importante es identificar cuándo una cosa entregada, ya sea en una venta civil, pero especialmente en una de consumo, es conforme al contrato. En ese sentido, existen diversos instrumentos en el derecho comparado, que nos exponen algunos criterios de conformidad de la cosa que se adquiere, para ello este Tribunal trae a análisis lo dispuesto en la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 25/05/1999 en la que en su artículo 2.2 señala que: "Se presumirá que los bienes de consumo son conformes al contrato si:

a) se ajustan a la descripción realizada por el vendedor y poseen las cualidades del bien que el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo; b) son aptos para el uso especial requerido por el consumidor que éste haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de la celebración del contrato y éste haya admitido que el bien es apto para dicho uso; c) son aptos para los usos a que ordinariamente se destinen bienes del mismo tipo; d) presentan la calidad y prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor puede fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre características concretas de los bienes hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o el etiquetado" (el resaltado es propio).

² JUÁREZ (2015) 83-84.

³ VAQUER (2011) 11.

⁴ BARRIENTOS (2016) 125.

C. Al cotejar los hechos acreditados en la letra A. de este mismo apartado, conforme a la prueba documental que consta en el presente expediente, con el análisis de la conformidad de los bienes desarrollado por este órgano en el literal que precede, se concluye por parte de este Tribunal que, la proveedora denunciada entregó a cada uno de los consumidores, bienes que no cumplían con las condiciones propias esperadas de un vehículo nuevo, es decir que entre 1 a 4 meses después de compradas las motocicletas, tuvieron que llevarlas al taller de la proveedora, por diversas fallas – porque no mantienen la marcha, limpieza de carburador, tienen problemas de revisión de sistema eléctrico, limpieza y regulación de carburador, entre otras–, que imposibilitaban el uso normal esperado para los bienes de esa naturaleza –desplazamiento libre y esperado para una motocicleta nueva–, y más aún, que las razones a las que la proveedora pretende atribuir dichas fallas –mal uso de los clientes, combustible de baja calidad, haber sobrepasado el kilometraje requerido para cubrir garantía etc.–, no son congruentes ni han sido acreditadas fehacientemente de su parte, con la prueba pertinente.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara las óptimas condiciones en las que fueron entregadas las motocicletas de la marca *Serpento* adquiridas por los consumidores –puesto que es importante valorar que las tres motocicletas defectuosas son de la misma marca que es distribuida públicamente por la proveedora denunciada–, las cuales, por ser vehículos nuevos, se esperaba que funcionaran óptimamente conforme a sus características y presentaran los beneficios propios de un objeto de su naturaleza, es decir brindar un desplazamiento óptimo, sin que los conductores corrieran riesgos debido al funcionamiento defectuoso de los bienes, los cuales tuvieron que ser llevados a los talleres de la proveedora aparte de los mantenimientos que les hubiese correspondido conforme al certificado de garantía.

En conclusión, las motocicletas vendidas por la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., resultaron ser de muy mala calidad, según se acreditó con la documentación incorporada al expediente administrativo, al haber fallado a partir del primer mes en adelante a sus respectivas compras, lo que denotó un incumplimiento de la proveedora al entregar a los consumidores bienes que no presentaban la calidad y prestaciones habituales de un bien de su tipo, que los consumidores podían fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza de los bienes –vehículos nuevos–, configurando así la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “no entregar los bienes (...) en los términos contratados” siendo procedente sancionar a la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., conforme al artículo 46 de la

misma ley, en relación a los hechos atribuidos por las denuncias interpuestas por los consumidores:

y

D. Ahora bien, acreditado el ilícito administrativo por parte de la proveedora, es preciso analizar el principio de culpabilidad, que está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, que prescribe: *«[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa»*, disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que *«[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido»* (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que *«[e]l gravamen que la sanción representa que solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva»* [Nieto, Alejandro, *Derecho Administrativo Sancionador*, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios; de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la

determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la Sala De lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario 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.

En concordancia con lo anterior y para el presente caso en específico, el grado de intencionalidad, se concluye que la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., actuó con *negligencia grave*, debido a que no consta en el expediente que entregara bienes en condiciones de calidad esperada para los bienes de la naturaleza que distribuye para uso de los consumidores; y no obstante al haber realizado mantenimientos correctivos en las motocicletas, los consumidores dentro de sus pretensiones fue que la proveedora realice el cambio de las motocicletas o la devolución del dinero cancelado, pues no consta la efectiva entrega de bienes en óptimas condiciones a los consumidores, en transgresión a las disposiciones de la LPC ya citadas, y además ocasionándoles así un menoscabo económico a los denunciantes.

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 e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la 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 GMG COMERCIAL EL SALVADOR, 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 (fs. 171-174).

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.

No obstante, la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda emitió la resolución con referencia DGII-AV-2021-22551 en la que se establece que GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. de C.V., posee la condición de “*Gran Contribuyente*”, la cual cuenta con vigencia desde el 8 de junio de 2021, por consiguiente, para los efectos de la cuantificación de la multa, así será considerada, 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 Tribunal considera este elemento 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.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal 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. Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: “*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*”, así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: “*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*”, y a lo señalado en el artículo 947

del Código de Comercio, relativo a que: *“Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio”*.

En cuanto a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en: *“e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”* la denunciada estaba obligada a cumplir con lo establecido en el referido artículo. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, al no haber entregado los bienes en óptimas condiciones de calidad, en cumplimiento a su obligación contractual y la buena fe que debe regir los contratos, más aún, siendo distribuidora de la marca *Serpento*.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., no cumplió con las obligaciones contractuales adquiridas y esperadas de un diligente comerciante a gran escala como lo es. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento se acreditó que existiese una causa que la exima de su responsabilidad de entregar los bienes en la forma y calidad en la que se esperaba que funcionaran, habida cuenta de la naturaleza de los mismos.

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

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de Ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, 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, en el presente procedimiento se logró evidenciar que la proveedora denunciada, efectivamente vendió bienes específicamente motocicletas de la marca *Serpento*, que son ofrecidas como nuevas, pero que cuando los consumidores hacen uso de ellas resultan con fallas que no se ha comprobado que sean a consecuencia del mal uso, pues fallaron dentro de los primeros meses a la compra; en ese sentido, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de los consumidores, puesto que no se cumplió con la finalidad esperada para los bienes en mención, y estos se vieron afectados en su patrimonio, pues erogaron ciertas cantidades de dinero en concepto de prima y cuotas mensuales por bienes que no funcionaron y les representaron gastos adicionales y la devolución de las mismas no se hizo efectiva en los términos legales. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en la venta de las motocicletas, ya que se esperaba que fuera conforme a las características propias de un vehículo nuevo, lo que tuvo como consecuencia la inconformidad de los consumidores, quienes solicitaron la devolución de lo cancelado, pero la proveedora denunciada nunca realizó la devolución del dinero.

e. 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 disuasivo⁵ en la infractora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) 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 que se dedica a la comercialización de motocicletas de la marca *Serpento*, se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de la actividad desarrollada; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifique el incumplimiento de lo pactado, situación que no ha ocurrido así en el presente procedimiento.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, se procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la misma.

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. Por otra parte, 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 ese orden, en el presente caso, se debe tomar en cuenta que la proveedora es una *Persona Jurídica* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento es la de una *Gran Empresa*, el grado de intencionalidad de la conducta cometida fue *negligencia* (ya que para el caso no se acreditó el dolo en la infracción cometida) y que la afectación económica total ocasionada al patrimonio de todos los consumidores fue por la cantidad total de \$4,812.10 dólares.

⁵ "(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados", Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó a cada uno de los consumidores por la conducta cometida (\$1,543.50, \$1,074.95 y \$2,193.65 dólares respectivamente), 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 a los presuntos daños ocasionados a los consumidores y el valor del contrato entre las partes.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. Así, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta idónea, necesaria y proporcional para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Por consiguiente, y en virtud del impacto en el derecho de los consumidores, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a los consumidores y el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora, este Tribunal impone a la proveedora **GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A DE C.V.**, por la comisión de la infracción estipulada en el art. 43 letra e) de la LPC, por: *No entregar los bienes(...) en los términos contratados*, en relación con el artículo 4 letra e) de la misma ley, una multa de 72 meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, equivalentes a la cantidad de **VEINTIÚN MIL NOVECIENTOS DÓLARES CON VEINTICUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$21,900.24)**.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el 36% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción —doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria—, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos denunciados según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas, para la comisión de la infracción respecto de tres consumidores afectados.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

Los consumidores solicitaron en su denuncia *que la proveedora realice el reintegro de lo pagado por el incumplimiento a lo contratado*, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra e) 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 SCA, 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, a que 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. Conforme al artículo 4 letra e) de la LPC, la titularidad del derecho a adquirir bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente, le corresponde al consumidor, como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de los consumidores, la cual consiste en el cambio de una motocicleta nueva con las mismas características o la devolución de lo pagado a cuenta del precio por los bienes defectuosos que recibieron.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar* a la proveedora **GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, que restablezca la situación alterada, cancelando los contratos de crédito y devolviendo a los consumidores conforme a la documentación incorporada al presente expediente y según detalle siguiente: al señor la cantidad de \$1,543.50 dólares, al señor la cantidad de \$1,074.95 dólares y al señor la cantidad de \$2,193.65 dólares, pagados por los bienes objeto del reclamo, que no fueron entregados en las condiciones óptimas esperadas respecto de vehículos nuevos; quedando la proveedora imposibilitada de ejercer acciones de cobro respecto de los bienes objeto de la controversia en este procedimiento.

XI. DECISIÓN

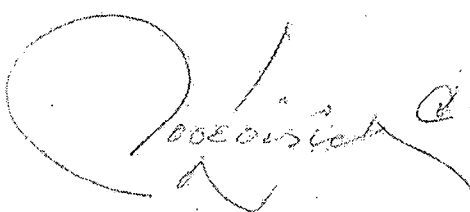
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 112 inc. 2°, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:


- a) *Sanciónese* a la proveedora **GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, con la cantidad de **VEINTIÚN MIL NOVECIENTOS DÓLARES CON VEINTICUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$21,900.24)**, equivalentes a *setenta y dos meses de salario mínimo mensual urbanos 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 e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, de conformidad al análisis expuesto en los romanos VII y IX de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- b) *Ordénese* a la proveedora **GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.** devolver a los consumidores la cantidad de **UN MIL QUINIENTOS CUARENTA Y TRES DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,543.50)**, al señor la cantidad de **UN MIL SETENTA Y CUATRO DÓLARES CON NOVENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,074.95)** y al señor la cantidad de **DOS MIL CIENTO NOVENTA Y TRES DÓLARES CON SESENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,193.65)**, pagados por los bienes objeto del reclamo, y cancelar los contratos de crédito referentes específicamente a los bienes objeto de la presente

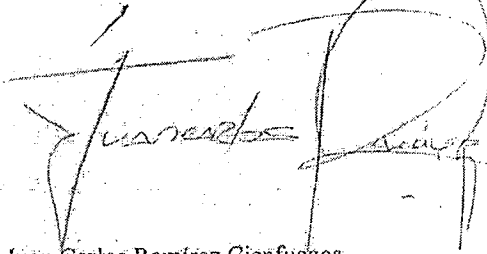
controversia, quedando la proveedora imposibilitada de ejercer acciones de cobro respecto de dichos bienes, según lo expuesto en el romano X de la presente resolución.

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.

- c) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal certificación de la presente resolución a cada uno de los consumidores, para los efectos legales que estimen convenientes.
- d) *Hágase del conocimiento* de los intervinientes que, de conformidad al artículo 132 y 133 de la LPA, 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.*

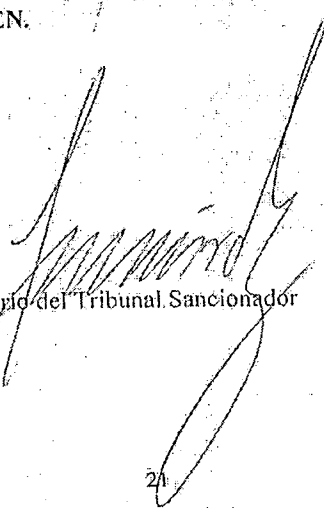

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

MSC/MP


Secretario del Tribunal Sancionador