

 <p>Defensoría del Consumidor</p>	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 05/01/2021 Hora: 11:13 Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 1-0500-19-17-872</p>
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Juan Carlos Ramírez Rivera		
Provedora denunciada:	S.A. DE C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS:			
<p>1. El día 19/11/2020 se recibió escrito firmado por el licenciado (fs. 62-64), quien actúa en calidad de apoderado de la provedora denunciada, mediante el cual expone argumentos de fondo y agrega documentación que consta a fs. 65-73. Asimismo, el día 28/11/2020 se recibió escrito firmado por el referido profesional (fs. 74), a través del cual agrega documentación que consta a fs. 75-144.</p> <p>2. El denunciante manifestó: <i>El día 15/05/2017 ingresó a revisión su vehículo Mazda CX-7, año-2008, con placas al sucursal. El vehículo fue recibido por el sr. y el 18 de mayo recibió el presupuesto por todos los arreglos que necesitaba el vehículo, con la orden número al día siguiente él autorizó que se procediera con el trabajo, pero debido a que se requería importar varios repuestos, el vehículo le fue devuelto el día 1 de junio y ese día canceló la cantidad de \$1281.73. Pero el día sábado 3 de junio el vehículo comenzó a presentar un chillido en la parte trasera derecha y una vibración en todo el vehículo y el timón, motivo por el cual se contactó con el sr. para informarle de la situación, llevó el vehículo el día martes 6 de junio y lo recibió el sr. a quien se le informó de la falla.</i></p> <p><i>El vehículo se lo entregaron nuevamente el 8 de junio y supuestamente ya habían reparado la falla; sin embargo, al solo recorrer unos metros dentro de las instalaciones, el ruido persistía, en ese momento el supervisor, quien aseguraba haber probado el vehículo, estaba dentro del mismo por lo que se le hizo ver que en realidad no lo habían probado, ya que hubiese detectado el ruido fácilmente. Dejaron el vehículo nuevamente para que corrigieran de manera definitiva el problema. El día 12 de junio le informaron que el vehículo estaba listo y lo fue a retirar, pero el día 20 de junio inició con una vibración y dejó nuevamente el vehículo para reparación y le dijo que le llamarían para decir el motivo de la falla, luego le informaron que habían encontrado que la barra estabilizadora trasera había</i></p>			

quedado floja por error, por lo que la reupretaron, pero que debido a la lluvia no habían podido salir a probarla. Luego el sr. Abarca le informó que el problema persistía y que era necesario pedir unos repuestos fuera del país con el fin de solucionar el problema y que el envío podía tomar un periodo de hasta 30 días y que podían seguir usando el vehículo, pero no está de acuerdo con la sugerencia de usar el vehículo debido a que le parece una solución totalmente irresponsable de su parte, ya que el vehículo no está en óptimas condiciones".

Además, en el escrito de fs. 36-39 el denunciante amplió la denuncia en los siguientes términos:

Luego de contactarse con uno de los propietarios de [redacted] se entregan el caso al señor [redacted], quien se hace responsable de darle seguimiento al caso y luego de unos días, por órdenes de sus superiores, ofrece un vehículo como préstamo.

El día 16 de agosto es devuelto el vehículo al que le cambiaron los bujes de diferencial traseros, explicándole que ese era el motivo por el que el carro seguía presentando ruido.

El día 22 de agosto se le informa, nuevamente, al señor [redacted] que el vehículo seguía presentando el mismo ruido, por lo que se ofrecieron a recogerlo y a dejarlo una vez el problema estuviera solucionado. El día martes 5 de septiembre recogieron el carro.

El 7 de septiembre se le informa que luego de probar el vehículo no percibieron el ruido reclamado desde hace 3 meses. Se le hace ver que el ruido es claro y que si realmente hubiese probado el carro lo habría percibido, pues el mismo es permanente durante la mañana.

El día 8 se le informó que el ruido fue detectado y corregido. Al consultar sobre la causa, le dijeron que era los discos de frenos los cuales fueron pulidos nuevamente (a pesar que ya se había efectuado sin resultado alguno hace 3 meses).

El 11 de septiembre se comunican nuevamente para informarle que el carro ha vuelto a presentar el ruido por lo que evaluaron la necesidad de rectificar los discos. Ese mismo día por la tarde, le llaman e informan que se necesita el rectificado de los discos y que el costo de dicha reparación era de \$138.65. Por lo que solicitó que le fuera entregada la camioneta y así llevarla a otro taller.4

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó, "que el proveedor le cumpla con lo contratado y que su vehículo le sea devuelto en óptimas condiciones ya que les ha cancelado todas las reparaciones

sugeridas por un monto de \$1,281.73. Artículo 24, artículo 43 literal c), ambos de la Ley de Protección al Consumidor”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

A. Tal como consta en resolución de inicio —fs. 42 al 43—, se le imputó a la proveedora denunciada la comisión de las infracciones establecidas en el artículo 43 (letras c) y e) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC).

B. Sin perjuicio de lo anterior, es oportuno aclarar que la calificación jurídica que realiza este Tribunal en el auto de inicio es de carácter provisional, es decir, que se efectúa conforme con los indicios que se tienen hasta ese momento —siendo éstos los mínimos para poder iniciar el procedimiento administrativo sancionador—. Ahora bien, ello no es óbice para que dicha calificación jurídica sea replanteada por el juzgador en virtud de los elementos probatorios y alegatos que se desarrollan a lo largo del procedimiento, por lo que incluso puede ser analizada en la presente resolución —por ser esta la etapa en donde se efectúa una valoración exhaustiva de las pretensiones y elementos probatorios—, en virtud del principio de congruencia, así como del principio de verdad material consignado en el artículo 3, número 8 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA).

Dicho esto, del cuadro fáctico planteado por el denunciante, específicamente a que contrató un servicio para la reparación del vehículo, el mismo nace como una relación jurídica independiente a la de la compra del automotor (orden del servicio de taller y factura, fs. 5-7), es decir, el servicio no se otorgaría como consecuencia de la garantía del vehículo —lo cual resultaría improbable, pues el automóvil es del año 2008 y el servicio contratado fue en 2017—, por lo que de existir un incumplimiento en la prestación del servicio, éste no se podría adecuar a la conducta estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC —incumplimiento de garantía—, sino que se ajustaría a la consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC —no prestar los servicios en los términos contratados—.

Por consiguiente, y en virtud de los principios aludidos previamente, la presente resolución final se circunscribirá únicamente al análisis en relación con la conducta determinada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Así, dicha ley prevé una serie de 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", el resaltado es nuestro.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte del proveedor* al no entregar el bien o los servicios en 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:

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

A. Mediante escrito de fs. 62-64 y en relación a la conducta atribuida, el apoderado de la proveedora denunciada expuso: *que la orden de trabajo agregada a fs. 5 y 6 así como la factura cancelada por la cantidad de \$1,281.73 dólares de los Estados Unidos de América a fs. 7, corresponde al mantenimiento preventivo o correctivo de 120,000 kilómetros, tal y como lo expresa el informe técnico en el punto número 1 relativo a la descripción de la falla, fecha de apertura 16/05/2017, en esa oportunidad el cliente canceló el mantenimiento preventivo que corresponde a dicho kilometraje, retomando que la última visita fue en el año 2015, más de un año sin mantenimiento preventivo y no es el valor que corresponde a los trabajos realizados por las fallas reportadas en la denuncia como lo ha pretendido hacer ver el consumidor, presentó a mantenimiento el vehículo y el taller le entregó todos los cambios necesarios a ese momento del kilometraje, lo cual se describe en el punto número 1 en la parte relativa de diagnóstico técnico.*

En el punto número 2 de dicho diagnóstico se expresa que el vehículo portaba pastillas de frenos que no cumplen con la calidad según requerimiento del fabricante y es esa la causa del chillido. Se realizaron los trabajos correctivos para poder tratar el chillido, en ese reporte el cliente no pago los gastos sobre los trabajos realizados. Además, se hace constar que no existe registro en taller de que se haya realizado cambio de pastillas, siendo lo recomendable que las piezas que sustituyan tienen que ser según los márgenes de calidad del fabricante.

En el punto número 3 de dicho diagnóstico se menciona que se realizó una inspección de toda la suspensión tanto en la parte delantera como trasera y se revisa el sistema de dirección por las inquietudes reportadas. Se encontró que los soportes del eje de suspensión

trásero, se encuentran deteriorados y se le explica al cliente que estas partes provocan la vibración; ello debido a que llegaron al final de su vida útil tanto por el uso en carretera como por el tiempo de uso del vehículo (120,909 km y 9 años de uso). Por ello, se le mencionó que es necesario reemplazar las partes, pero que por el momento no tienen en existencias, por lo que es menester solicitarlos al fabricante para poder reemplazarlos.

En el punto 4, se hace referencia a que el taller autorizó realizar los trabajos correctivos sin ningún costo, y por el tiempo de envío de espera de las piezas por el fabricante le dio en préstamo un vehículo sin costo. En el punto 5 se hace constar que las reparaciones fueron finalizadas el 18/08/2017.

En el punto 6 se expone que el vehículo no cumple con el mantenimiento sugerido por el fabricante, es decir, cada 5,000.00 km. Que desde el año 2017 no se cuenta con registro de visita al taller de dicho vehículo, por lo que el mismo está en uso.

A fecha 13/09/2017 su representante ya había realizado todos los trabajos correctivos. Ahora, en cuanto a las pastillas traseras aclara que según informe de taller no hay registro de cambio de los mismos en los últimos ingresos del vehículo al taller, si hubo reemplazo no fue en el taller de su poderdante.

B. En ese orden, para dar sustento a los alegatos vertidos oferto los siguientes medios de prueba:

J. Documental:

- a) Informe técnico emitido por el señor _____ en su calidad de Supervisor de _____
- b) Manual de garantía limitada.
- c) Informe de: _____, S.A. de C.V.

2. Testimonial:

- a) _____, en su calidad de Supervisor de _____, con la cual pretende probar que dio seguimiento a las revisiones solicitadas por la parte consumidora, y que revisó y verificó cada uno de los requerimientos o exigencias solicitadas por el consumidor.

En relación a la prueba testimonial, este Tribunal analizará la admisibilidad de la misma de conformidad a las disposiciones establecidas en el Código Procesal Civil y Mercantil -en adelante CPCM-, por remisión del art. 106 de la LPA.

Así, el artículo 318 del CPCM estipula que no deberá admitirse aquella prueba que no guarde relación con el objeto procesal, pues la misma sería impertinente. Por su parte, el art. 319 de dicha Ley hace referencia a la utilidad de la prueba, de la siguiente manera: "*No deberá admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos*". Lo anterior implica, que en la utilidad de la prueba está imbibida la idoneidad, y ésta puede definirse, en términos generales, como aquello que reúne las condiciones necesarias u óptimas para una función o fin determinados. Por consiguiente, es un requisito aplicable al medio probatorio como tal y no a su objeto; pues aquél puede ser pertinente a la causa de averiguación y sin embargo inútil, esto es, que no tendría eficacia para el proceso o procedimiento. Por ello, quien realiza el examen de admisibilidad de la misma le compete razonar el contenido intrínseco y particular del medio en cada supuesto.

En ese sentido, este Tribunal considera que el medio de prueba ofertado por el proveedor brindaría hechos que no pueden ser constatables materialmente a través del dicho de una persona —no obstante existir otros mecanismos por medio de los cuales sí pueden ser apreciables, ya sean por sí mismos o en armonía con los demás elementos de prueba—. En consecuencia, la prueba testimonial ofrecida no cumple con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en el artículo 319 del CPCM, respecto a la idoneidad de la misma; por ello, debe *declararse inadmisible*.

C. Ahora bien, y en relación a los alegatos vertidos por la denunciada —letra A del presente romano—, se advierte que los mismos se encuentran vinculados a la configuración de la infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC; por ello, éstos serán abordados en el romano VIII ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN de la presente resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3º de la Ley de Procedimientos Administrativos, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de

fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: "Cuando la 'utilización' de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate". (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil determina el valor probatorio de los instrumentos, así: "Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica". (Los resaltados son nuestros).

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la EPC, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

2. Consta en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

- a) Copia de la orden de taller número 611173892 de fecha 19/05/2017 (fs. 5-6). Con dicha documentación se acredita la relación de consumo y contractual de entre las partes, esto es, el tipo de contrato y sus obligaciones.
- b) Copia de factura número 02557 relacionada al pago efectuado por el consumidor (fs. 7), con la cual se comprueba el desembolso sufragado por el denunciante.
- c) Reporte técnico del taller de fecha 12/11/2020 (fs. 65-66), con la que las fechas y detalles de las condiciones en que el vehículo fue ingresado al taller, así como las acciones llevadas a cabo por la denunciada.
- d) Manual de garantía limitada (fs. 67-71), con la cual se comprueba las condiciones y limitaciones de la garantía.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por ambas partes dentro del procedimiento, se determina, efectivamente, que el denunciante contrató con la proveedora denunciada en fecha 19/05/2017 la prestación del servicio denominado 120 MIL KM, por la cantidad de \$1,281.73, el cual fue pagado por el consumidor en fecha 01/06/2017.

B. En ese orden, el consumidor en su denuncia manifiesta que el vehículo no está en óptimas condiciones y que usarlo mientras se consiguen los repuestos es una solución irresponsable.

Por su parte, la proveedora expresó, en esencia, que a fecha 13/09/2017 su representada ya había realizado todos los trabajos correctivos. Ahora, en cuanto a las pastillas traseras, aclara que según informe de taller no hay registro de cambio de los mismos en los últimos ingresos del vehículo al taller, si hubo reemplazo no fue en el taller de su poderdante. Además, que el vehículo no cumple con el mantenimiento sugerido por el fabricante, es decir, cada 5.000.00 km. Que desde el año 2017 no se cuenta con registro de visita al taller de dicho vehículo, por lo que el mismo está en uso.

C. Esbozado lo anterior, es importante mencionar que en el presente procedimiento ninguna de las partes ha presentado prueba suficiente para probar sus alegatos: el consumidor, en tanto que no anexó prueba que respalde que, en efecto, el problema del "chillido" no fuese reparado por la denunciada; y la proveedora, que si bien es cierto adjuntó un reporte donde afirma la satisfacción del consumidor con el trabajo realizado (numero 5 del apartado denominado "diagnóstico técnico", fs. 65 vuelto), no consta otra documentación que respalde tal afirmación. En definitiva, en ambos casos se tratan de meros dichos.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional -v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003- se define como: "La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculgado 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 considerarse 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". Los resultados son nuestros.

Por consiguiente, este Tribunal concluye que no se ha comprobado que la proveedora *_____*, S.A. DE C.V. haya cometido la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *No prestar los servicios en los términos contratados*; por ello, se estima procedente *absolver* a *_____* S.A. DE C.V. del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra e) de la LPC; respecto de la reposición de la situación alterada.

IX. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 12, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 43 letra e); 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la EPA, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Téngase por agregados* los escritos presentados por el apoderado de la proveedora (fs. 62-64 y 74), así como la documentación que anexa a los mismos (fs. 65-73 y 75-144, respectivamente).

b) *Declárese inadmisibile* la prueba testimonial ofertada por el apoderado de la proveedora por los motivos expuestos en la presente resolución.

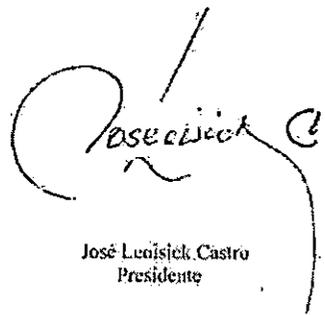
c) *Absuélvase* a la proveedora *_____*, S.A. DE C.V. por la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *"No prestar los servicios en los términos contratados"*, en relación a la denuncia presentada por el señor *_____*.

d) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles	contados a partir del día
conformidad al artículo 132 y	siguiente a la notificación de la presente	resolución.

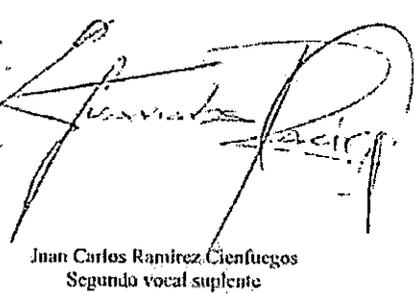
133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.	



José Leoniel Castro
Presidente



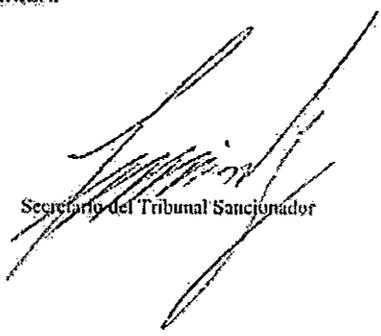
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal suplente

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

LMSMP



Secretario del Tribunal Sancionador