

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 05/04/2022. Hora: 09:41 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 441-2021.
---	---------------------------------	--	-----------------------

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Denunciante:	
Proveedora denunciada:	General de Vehículos, S.A. de C.V., que se abrevia GEVE, S.A. de C.V.

II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.

A. Preceden a esta resolución, dos escritos presentados los días 24/03/2022 y 28/03/2022, cuyo contenido se detalla a continuación:

i. El primero de los escritos antes relacionados, se recibió en fecha 24/03/2022 y consta firmado por el licenciado [redacted] (fs. 474-479), apoderado general judicial de la sociedad **GEVE, S.A. de C.V.** según se acreditó antes en este procedimiento, mediante el cual intervino en la fase probatoria, reseñó los hechos manifestados en la denuncia y ofreció prueba documental que previamente había incorporado al procedimiento, desarrollando la valoración que consideró pertinente, enfatizando las reparaciones que se efectuaron al vehículo objeto de garantía. Adicionalmente, externó su disconformidad con el cómputo de prescripción efectuado en la resolución que antecede a la presente, señalando que a su criterio el plazo debería computarse desde que se cometió la infracción, es decir desde el año 2016. Adicionalmente, señaló que según la resolución de las doce horas con siete minutos del día 30/04/2021, este Tribunal tomó como base el plazo de prescripción aplicable de 2 años de conformidad al artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor –LPC–, tomando como base el año en que sucedieron los hechos, de lo cual concluyó que existe contradicción en los argumentos. En ese sentido, manifestó que pretende dejar constancia de tal circunstancia para someterla a la evaluación de la jurisdicción contenciosa administrativa. Cerró su intervención solicitando se admita su escrito, se valore toda la prueba documental que detalló en su escrito, reiteró su disconformidad sobre el cómputo de la prescripción y se continúe con el trámite correspondiente.

ii. El segundo de los escritos recibidos, se incorporó en fecha 28/03/2022, suscrito por la señora [redacted] (fs. 480-483), actuando en nombre y representación de la sociedad denunciante [redacted], mediante el cual se refirió a los artículos 1308 y 1315 del Código Civil –CC– respecto de las obligaciones y sus fuentes, así como a las condiciones que todo contrato debe cumplir. En ese sentido, aludió al incumplimiento de garantía en relación a la regulación existente en los artículos 1597 al 1678 del CC. Posteriormente, indicó que el artículo 1639 CC establece que dentro de las obligaciones del vendedor se encuentra responder por los vicios ocultos o redhibitorios, los cuales de acuerdo al 1659 CC dan derecho al comprador a pedir la rescisión del contrato o a la rebaja proporcional del precio, respecto de lo

cual enfatizó que según lo dispuesto en el artículo 1662 CC, la decisión sobre las alternativas antes citadas corresponde al comprador. En ese orden de ideas, citó el artículo 1660 ordinal 2º CC que estatuye acerca de los vicios redhibitorios que estos deben: "(...) ser tales, que por ellos la cosa vendida no sirva para su uso natural, o solo sirva imperfectamente, de manera que sea de presumir que conociéndolos el comprador no la hubiera comprado o la hubiera comprado a mucho menos precio", para indicar que, a su criterio, en el presente caso se ha acreditado por medio de peritos técnicos que el vehículo del que se reclama garantía, no puede ser conducido puesto que la acumulación de gases puede producir efectos en los tripulantes que afecten la conducción y que podrían incluso llevar a la muerte o lesiones graves de ellos y de las personas a su alrededor, de lo que concluyó, que el vehículo en referencia no sirve para su uso natural.

Alegó además, que encontrándose su representada en una relación de consumo caracterizada por la disparidad técnica o informativa, como los autores del derecho han señalado en los últimos 10 años -en alusión a Ricardo Lorenzetti en "Consumidores" y Julio Osegueda en "Derecho de Consumo"-, y como también ha sido el criterio adoptado por este Tribunal en la resolución 785-13, que implica que la proveedora se encuentra en una posición ventajosa por su especialidad técnica, debido a que se dedica en este caso a la venta y distribución de vehículos, que le permite conocer los detalles y riesgos de los productos que vende, de lo que concluyó que, en el presente caso, la proveedora cumple con la condición del artículo 1663 CC: "Si el vendedor conocía los vicios y no los declaró, o si los vicios eran tales que el vendedor haya debido conocerlos por razón de su profesión u oficio, será obligado, no sólo a la restitución o la rebaja del precio, sino a la indemnización de perjuicios; pero si el vendedor no conocía los vicios ni eran tales que por su profesión u oficio debiera conocerlos, sólo será obligado a la restitución o la rebaja del precio".

Por otra parte, arguyó que el presente caso, no sólo se trataría de un incumplimiento de garantía, sino que también habría un incumplimiento contractual, en tanto que la proveedora se ha negado a efectuar la devolución del dinero, con lo cual, ésta ha incumplido los preceptos legales antes citados relativos a los vicios redhibitorios y que deben entenderse incorporados al contrato de compraventa por ser condiciones naturales, y además, por vender la proveedora bienes que ponen en riesgo la vida, salud e integridad física, inclusive la salud pública.

Finalmente solicitó: a) se admita su escrito, b) se agregue para mejor proveer el documento privado simple en el que se advierte internacionalmente de los peligros de este modelo en particular y que puede ser cotejado en las siguientes direcciones electrónicas: <https://www.motorpasion.com.mx/industria/ford-explorer-investigado-por-posibles-problemas-de-envenenamiento-por-monoxido-de-carbono> y <https://www.carlsonabogados.com/news-and-update/un-grupo-de-defensores-urge-a-ford-explorer-a-retirar-vehiculoa-despues-de-las-quejas-de-humo-en-la-cabina/>, c) se considere como concurso real el cometimiento por parte de la proveedora denunciada de la infracción de incumplimiento de contrato establecida en el artículo 43 letra e) LPC junto con la infracción de incumplimiento de garantía prevista en el artículo 43 letra c) y con la infracción establecida en el artículo 44 letra l) procediendo a la recalificación del caso en la resolución respectiva, d) en aplicación del principio de eventualidad, en caso de considerar que

no existe concurso real, dirima el concurso ideal de infracciones administrativas antes enunciadas, dando especial preponderancia a la infracción de incumplimiento de contrato, procediendo a la recalificación respectiva, y e) dar el trámite de ley.

Ahora bien, respecto a las peticiones efectuadas por la señora [redacted] en representación de la sociedad denunciante [redacted] /., relativas a: 1) la incorporación del contenido de los sitios web <https://www.motorpasion.com.mx/industria/ford-explorer-investigado-por-posibles-problemas-de-envenenamiento-por-monoxido-de-carbono> y <https://www.carlsonabogados.com/news-and-update/un-grupo-de-defensores-urge-a-ford-explorer-a-retirar-vehiculoa-despues-de-las-quejas-de-humo-en-la-cabina/> como documentación probatoria para mejor proveer con el propósito de evidenciar los posibles riesgos que puede presentar el modelo de vehículo del que se reclama garantía, este Tribunal desestimaré la misma por no haberse incorporado materialmente la documentación, pese a su ofrecimiento en el escrito; 2) se considere como concurso real el cometimiento por parte de la proveedora denunciada de la infracción de incumplimiento de contrato establecida en el artículo 43 letra e) LPC junto con la infracción de incumplimiento de garantía prevista en el artículo 43 letra c) y con la infracción establecida en el artículo 44 letra l), ambos de la LPC, o bien, en defecto de lo anterior, este Tribunal dirima el concurso ideal de infracciones administrativas antes enunciadas, dando especial preponderancia a la infracción de incumplimiento de contrato, este Tribunal la declara sin lugar porque en el estado actual del procedimiento, es imposible realizar una ampliación de la denuncia, según lo reglamentado en el artículo 75 de la Ley de Procedimientos Administrativos –LPA– “ *El interesado podrá modificar o ampliar sus peticiones hasta antes de la apertura a pruebas*”.

En este punto es menester señalar que los argumentos relativos a la configuración de la infracción planteados por el apoderado de la proveedora denunciada, se detallaron en el apartado **V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA** de esta resolución, en tanto que su análisis y resolución se desarrolló en el apartado **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN**; y finalmente, lo concerniente a la prescripción se resolvió en el romano **V.** antes citado.

B. Establecido lo anterior, en fecha 18/07/2018 la sociedad [redacted] interpuso denuncia por medio de su apoderado general judicial con cláusula especial, licenciado [redacted], en la que expuso en términos generales lo siguiente: que, en el año 2016, su representada adquirió al crédito –bajo la figura de una venta a plazos- un vehículo automotor, con las características generales siguientes: marca Ford, clase rústico, tipo Explorer XLT, combustible gasolina, año 2016 y otras características consignadas en el respectivo contrato de compraventa (fs. 25-28).

Sin embargo, habiendo transcurrido algunos días de la compra del referido vehículo, este presentó problemas de funcionamiento, los cuales reportaron en repetidas oportunidades a la proveedora, quien atendió las revisiones y realizó las reparaciones respectivas, sin que a la fecha de su denuncia las fallas reportadas hayan sido corregidas.

Detalló los principales problemas reportados en el automóvil en referencia, como “*check engine*” encendido, se apagaba en marcha, antes de dar la falla presentaba el mensaje “revisar manual” y cuando eso ocurría, no aceleraba. Además, generaba ruidos al momento de girar el timón hacia el lado derecho, falla en catalizadores que provocaba el ingreso a la cabina del humo emanado, situación que a su criterio, constituye un grave riesgo a la salud de quien lo conduce. Finalmente la transmisión provoca fuertes ruidos, los cuales después de varias intervenciones no lograron ser corregidos por la proveedora.

Señaló que la proveedora no ofreció alternativas de solución, pues ofreció un cambio de producto por otra unidad, pagando una diferencia por el nuevo vehículo, pero, absorbiendo la cantidad ya pagada hasta la interposición de la denuncia por el bien defectuoso, de \$23,708.10 dólares de los Estados Unidos de América, en concepto de depreciación del bien en reclamo, con lo cual su poderdante no estuvo de acuerdo.

Posteriormente en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, el día 31/08/2018, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (fs. 37). Fue así que en fecha 20/09/2018 se notificó a la proveedora denunciada, que la audiencia de conciliación había sido programada para el 25/09/2018 —fs. 39-40—, en cuya fecha, se contó con la comparecencia de ambas partes (fs. 51), pero la misma fue suspendida a solicitud de las intervinientes, fijando en ese acto como nueva fecha para la reanudación de la sesión, el día 10/10/2018.

De acuerdo a lo acordado, la sesión fue retomada el día y horas estipulado (fs. 52); no obstante, nuevamente fue suspendida por iniciativa de las partes, por lo que se estableció la nueva fecha para el 24/10/20218.

Llegado el referido día y en la hora señalada, la sesión inició según lo concertado, pero las partes acordaron suspender la sesión por tercera ocasión (fs. 61), estableciéndose la fecha para proseguir la conciliación para el día 31/10/2018; y finalmente, ese día la sesión de conciliación se cerró definitivamente con desacuerdo (fs. 67).

En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 19/12/2018.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La denunciante solicitó en el CSC, por medio de su apoderado general judicial, lo siguiente: “*En base a lo establecido en los Art. 4 Lit E, H. y Art. 34 de la Ley de Protección al Consumidor que se proceda con el CAMBIO DE PRODUCTO considerando el valor cancelado a la fecha o en su defecto se proceda con la DEVOLUCIÓN DE LO PAGADO a la fecha (sic)*”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 436-438—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.*

En términos generales y como marco doctrinal, debe entenderse que la garantía es un contrato por medio del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. De acuerdo con el artículo 33 de la LPC —

vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados por la consumidora—, la garantía que se ofrece respecto a los bienes concreta el compromiso que asume el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el cuerpo del contrato o en anexo, como cuando se detalla al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 inciso 1° de la LPC dispone que: *“Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien, las responsabilidades de la consumidora, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán. Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio”*. Además, establece en su inciso 2° —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— que: *Las garantías extendidas y aceptadas de conformidad con el inciso anterior serán obligatorias para proveedores y consumidores, y no podrán implicar un límite o renuncia a las garantías otorgadas en la Ley o reglamentos técnicos respectivos.*

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— señala que ésta comprenderá las *reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo, la consumidora tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado.*

De las disposiciones citadas se destaca que, con la venta de un producto garantizado, el proveedor asume responsabilidad por el buen funcionamiento del bien en lo relativo a todas las condiciones y características del mismo correspondientes a los términos contratados, se obliga a repararlo o realizar las acciones que sean necesarias, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Al respecto, se ha sostenido en reiterada jurisprudencia que un consumidor razonable espera que, en caso se presente algún desperfecto en el producto, el proveedor cumpla con repararlo gratuita e inmediatamente en aplicación de la garantía existente; cambie el producto o le devuelva el dinero pagado.

A dicho criterio se añade que la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea, no solo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado proceda inmediatamente a su reparación, cambio, reducción del precio o reintegro de lo pagado, evitando de esta manera que la consumidora sea afectado. En cambio, el proveedor actuaría contrario a lo ofrecido cuando al presentarse un desperfecto en el bien, incluido en los alcances de la garantía y dentro del plazo de la misma, ilegítimamente se niegue a hacerla efectiva.

Precisamente, el artículo 43 letra c) de la LPC tipifica como infracción grave el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de GEVE, S.A. DE C.V., pues en el auto que ordenó el inicio del procedimiento se concedió el plazo de diez hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimaran convenientes, siéndole notificada la referida resolución en fecha 16/07/2021 (fs. 439).

Posteriormente, mediante la resolución de las nueve horas con cuarenta y un minutos del día 14/03/2022 se abrió a pruebas el procedimiento (fs. 464-469), resolución que se notificó a la proveedora indiciada en fecha 14/03/2022, mediante los correos electrónicos señalados para tal propósito (fs. 470).

Establecido lo anterior, se detallan las intervenciones de la proveedora en el procedimiento administrativo sancionador en su orden cronológico:

(i) El día 30/07/2021 se recibió escrito con anexos firmado por el licenciado [redacted], en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad GEVE, S.A. de C.V. (fs. 441-455). En el referido escrito, contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de inicio del presente procedimiento, incorporó la documentación con la que legitimó la personería con la que actuaba, además señaló lugar y número de fax para recibir actos de comunicación. Expuso como primer alegato defensivo, la presunta prescripción de la acción que origina este procedimiento, argumento que se respondió oportunamente en la resolución que ordenó abrir a pruebas este procedimiento, por lo que no será abordado nuevamente. Posteriormente, adujo una falta adecuación de los hechos denunciados a la conducta descrita en la infracción atribuida a su representada, pues a su criterio, la conducta infractora prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, consiste esencialmente *en no hacer algo que por ley está obligada a realizar*, es decir, *la conducta se comete por mera omisión*. En concordancia con ese hilo argumentativo, aseveró que, mediante la documentación que agregaría durante fase probatoria demostraría que no es cierto que GEVE, S.A. DE C.V. incurrió en la infracción inculpada.

Continuó su postulado manifestando, que la garantía conferida sobre el bien a la consumidora comprendía únicamente la sustitución sin costo de su parte, sobre ciertas y determinadas piezas del vehículo, por defectos de fabricación durante el período de 3 años o 100,000 kilómetros, lo que sucediera primero. En ese sentido, indicó que el problema principal alegado por la consumidora fue el "*check engine*" encendido, desperfecto que según consta en los reportes técnicos y pruebas que se realizadas al vehículo no fue perceptible; y para sustentar dicha afirmación citó las inspecciones realizadas por "*Gibson*" que fueron incorporadas al procedimiento durante el desarrollo de los medios alternos de solución de conflictos, en las cuales no se advierte ningún hallazgo, y que específicamente, en relación al "*check engine*" tales documentos mencionan que es *normal*, al tiempo que aseveró, según su consideración, no constan elementos o indicios mínimos que indiquen lo contrario. Concluyó esta intervención, reiterando que en los otros reportes

realizados por la consumidora, se utilizó la garantía instalando partes o piezas nuevas sin costo alguno a la consumidora.

(ii) Luego de abrirse a pruebas el procedimiento, en fecha 24/03/2022 se recibió un segundo escrito rubricado por el licenciado (fs. 474-479), en el cual ratificó los argumentos de defensa planteados en su primera intervención en el procedimiento, además, ofreció la prueba documental que previamente había incorporado al procedimiento desarrollando la valoración que consideró pertinente, y enfatizó las reparaciones que se efectuaron al vehículo objeto de garantía.

Por otra parte, el licenciado externó su disconformidad con el cómputo de prescripción efectuado en la resolución que ordenó abrir a pruebas el procedimiento, señalando que a su criterio el plazo debería computarse desde que se cometió la infracción, es decir desde el año 2016. Adicionalmente, señaló que según la resolución de las doce horas con siete minutos del día 30/04/2021, este Tribunal tomó como base el plazo de prescripción aplicable de 2 años de conformidad al artículo 107 de la LPC, considerando el año en que sucedieron los hechos, de lo cual concluyó que existe contradicción en los argumentos. En ese sentido, manifestó que pretende dejar constancia de tal circunstancia para someterla a la evaluación de la jurisdicción contenciosa administrativa. Cerró su intervención solicitando se admita su escrito, se valore toda la prueba documental que detalló en su escrito, reiteró su disconformidad sobre el cómputo de la prescripción y se continúe con el trámite correspondiente

Se procede entonces a resolver sobre el error en el cómputo de la prescripción aducido por el referido profesional, en este apartado.

Sobre la rectificación de errores materiales que contengan las resoluciones

Advierte este Tribunal que en la resolución que declaró la caducidad del procedimiento administrativo sancionador bajo la referencia 2155-18, de fecha 30/04/2021, específicamente en el romano III. numeral 2. de la referida resolución, por error se consignó en el plazo de prescripción establecido en el artículo 107 de la LPC, la cantidad de 2 años, siendo lo correcto en virtud de los hechos documentados en el expediente, el plazo de 3 años, de conformidad a la LPC vigente desde el 07/08/2018.

Ahora bien, de conformidad a lo dispuesto en el inciso primero y segundo del artículo 148 de la LPC el cual establece: "**Artículo 148. Aclaraciones y correcciones. El Tribunal podrá de oficio, o a instancia de parte, aclarar conceptos oscuros o corregir errores materiales que contengan las resoluciones**", el resaltado es nuestro.

Por su parte, el artículo 122 de la LPA prescribe lo siguiente: "**Artículo 122. Rectificación de Errores Materiales. En cualquier momento, la Administración podrá, de oficio o a solicitud del interesado, rectificar los errores materiales, los de hecho y los aritméticos. Esta resolución deberá ser comunicada a cuantos puedan tener un interés legítimo en el acto.**", el resaltado es nuestro.

En ese orden, siendo que, este Tribunal se encuentra dentro de la facultad para corregir el acto pronunciado, considera procedente, rectificar la resolución antes citada de la siguiente manera:

Rectificar el plazo de prescripción vigente al momento de los hechos, en virtud de lo documentado en el expediente así: Que el plazo de la prescripción previsto en la LPC para la infracción grave establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC es de 3 años, según el artículo 107 de la LPC vigente al momento de los hechos.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el art. 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

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

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

B. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cual este Tribunal valorará únicamente la pertinente, conforme el orden y detalle siguiente:

a) Copia simple de orden de trabajo con referencia número 0611306552, con fecha 19/02/2018, fs. 23 y 32. El referido documento fue presentado por la parte consumidora durante la interposición de su denuncia, y en el mismo se establece el ingreso al taller denominado “TALLER MECÁNICO GEVESA TALLER SANTA ELENA” del vehículo relacionado a la garantía (según la individualización de sus características en el documento), en la fecha antes mencionada, con un kilometraje 52,984, y que el ingreso obedece a lo consignado en el campo observaciones: “*I-REV. DE GOLPE EN TRANSMISIÓN AL REALIZAR CAMBIO*”, es decir, se dejó constancia de desperfecto, aparentemente relacionado con la caja de transmisión.

b) - Copia simple de orden de trabajo con referencia número 0611036791, con fecha 21/07/2016, fs. 24. El referido documento fue presentado por la parte consumidora durante la interposición de su denuncia, y en el mismo se establece el ingreso al taller denominado “TALLER MECÁNICO GEVESA CASA MATRIZ REPUESTOS” del vehículo relacionado a la garantía (según la individualización de sus características en el documento), en la fecha plasmada en el documento, con un kilometraje 5,722, y que tal ingreso ocurre en el marco de la revisión de 5,000 kms, además, en el campo de observaciones, se colocó: “*Check engine encendido, se apaga en marcha, antes de que se apaga al dar la falla presenta mensaje de “REVISAR MANUAL” y se enciende llave, también cuando da la falla no acelera en cualquier condición de camino (probo Portillo no dio falla)”. Costo aprox. \$225.00*”, con lo cual queda evidenciado en el expediente, que conforme a lo señalado por la consumidora en su denuncia, fue durante las primeras revisiones del vehículo, pocos meses después de la compra que el vehículo mostró un desperfecto relacionado con la marcha, así como la aparición en tablero del piloto “*check engine*”.

c) Copia simple de contrato de venta a plazos (documento privado autenticado), con fecha 16/03/2016, otorgado por . y GEVE, S.A. de C.V., fs. 25-28. El referido documento fue presentado por la parte consumidora durante la interposición de su denuncia y mediante el citado documento, se acreditó en el procedimiento la relación contractual entre la consumidora y la proveedora, las condiciones de la contratación, el precio del vehículo marca Ford, clase rústico, tipo Explorer XLT, combustible gasolina, año 2016 y la garantía que se otorgó al referido bien. En ese sentido, se acreditó que el precio del bien fue de \$44,066.47 dólares de los Estados Unidos de América, más \$88.99 dólares de los Estados Unidos de América en concepto de accesorios, y un pago de \$2,713.59 dólares de los Estados Unidos de América en concepto de gastos notariales, impuestos, tasas y derechos correspondientes a la primera matrícula del vehículo, placas y otros. Los importes anteriores, se pactó pagarlos mediante una prima por la suma de \$9,373.81 dólares de los Estados Unidos de América, entregada a la proveedora en la suscripción de la

compraventa a plazos, más doce cuotas por la cantidad \$838.36 de los Estados Unidos de América, y las restantes sesenta cuotas por el valor de \$910.50 dólares de los Estados Unidos de América. En cuanto a la garantía, el documento se remite a lo especificado en el libro de garantía del fabricante. Además, detalla que, *Se garantiza que se reparará o reemplazará por piezas originales cualquier pieza del vehículo que resultare defectuosa en el material o la fabricación bajo uso normal, excepto aquellas partes no cubiertas por la garantía, siempre y cuando el comprador le haya dado el servicio a las revisiones sugeridas por el Distribuidor y requeridas por el Fabricante y efectuar todas las reparaciones aún por accidentes únicamente en los talleres autorizados y que se le dé a la unidad el uso correcto. La garantía se hará efectiva en los talleres autorizados por el Fabricante.* Asimismo, se estableció que dicha deuda podrá ser traspasada o cederla a un tercero. Con lo anterior, queda establecido la existencia de una garantía limitada otorgada por el fabricante, el pago de una prima por parte de la consumidora y la posibilidad de que un tercero subrogue como acreedor a GEVE, S.A. DE C.V.

d) Copia simple de estado de cuenta extendido por () con fecha de emisión del 09/07/2018, fs. 29. El referido documento fue presentado por la parte consumidora durante la interposición de su denuncia, y en el mismo se acredita la cantidad que a la fecha de interposición de la denuncia había sido cancelada por la consumidora.

e) Copia simple de recibo de pago con número 05210, de fecha 01/02/2017, asociado a la orden de trabajo con referencia 611127002, fs. 30. El referido documento fue presentado por la parte consumidora durante la interposición de su denuncia, y con el mismo se acredita el pago efectuado por la consumidora en concepto de mantenimiento detallado en la orden de servicio número 611127002.

f) Copia simple de orden de trabajo con referencia número 611127002, con fecha 01/02/2017, fs.31. El referido documento fue presentado por la parte consumidora durante la interposición de su denuncia, y en el mismo, se establece el ingreso al taller denominado “TALLER EXPRESS GEVESA TALLER SANTA ELENA” del vehículo relacionado a la garantía (según la individualización de sus características en el documento), en la fecha antes mencionada, con un kilometraje 24,408, y que el ingreso obedece a brindar “SERVICIOS 20-60-100 MIL KM, INSP. Y AJUSTAR FAJA/BANDA DE ALERNADOR, CAMBIAR ACEITE Y FILTRO DE MOTOR, INSPECCIÓN GENERAL DE NIVELES, ALINEAMIENTO DE RUEDAS DELANTERAS, LIMPIEZA Y REGULACIÓN DE FRENOS, REAPRETE DE CARROCERÍA Y SUSPENSIÓN, BALANCEO Y ROTACIÓN DE LLANTAS.”, es decir, se dejó constancia de mantenimiento preventivo efectuado.

g) Copia simple de orden de trabajo con referencia número 611306552, con fecha 19/02/2017, fs.32. El referido documento fue presentado por la parte consumidora durante la interposición de su denuncia, y en el mismo, se establece el ingreso al taller denominado “TALLER MECÁNICA GEVESA TALLER SANTA ELENA” del vehículo relacionado a la garantía (según la individualización de sus características en el documento), en la fecha antes mencionada, con un kilometraje 52,984, y que el ingreso obedece a: “REV.

DE GOLPE EN TRANSMISIÓN AL REALIZAR CAMBIO”, con lo cual, queda acreditado el desperfecto de transmisión, al cual, ambas partes a su vez, hicieron referencia en sus intervenciones.

h) Copia simple de hoja de mantenimiento periódico de fecha 23/02/2018, correspondiente al mantenimiento preventivo de 50,000 km, asociada a la orden de trabajo con referencia número 0611306552, fs. 33. El referido documento fue presentado por la parte consumidora durante la interposición de su denuncia, y en el mismo, se detalló la realización de mantenimiento de 50,000 km, además de balanceo, e inspección de alineado, y que se sugirió efectuar próximo mantenimiento con 57,000 km.

i) Copia simple de documento “Inspección Previa al Valúo”, expedido por Gibson y Cía, con fecha 27/12/2017, fs. 34. El cual fue añadido durante la sustanciación de los medios alternos de solución de conflictos, en el que se hizo constar que el vehículo P704871, FORD EXPLORER XLT 4X4, se sometió a inspección mecánica, en la cual se determinó lo siguiente: *potencia del motor buena, color del humo normal, temperatura normal, compresiones 160/160/160, combustión normal, marcha del motor normal, sistema aire acondicionado enfría, tiene herramientas, check engine normal, tiene sistema ABS, tiene bolsas de aire, batería buena, piloto de aceite normal. Y dentro de las reparaciones se especificó rin rayado y carrocería con rayones y abolladuras, con un presupuesto de reparación de \$670.00 dólares. Debido a que algunas fallas solo se presentan en recorridos largos y Avaluos Gibson no es especialista en cajas automáticas. CARROCERÍA CON REPARACIONES Y REPINTURA EN GENERAL.* Con el documento en mención se acredita la realización de un valúo sobre el vehículo objeto de reclamo, que no versó sobre elementos mecánicos importantes del automotor, pues la compañía evaluadora declara su examen autolimitado por existir fallas que solo se advierten en recorridos largos. Es decir, con el documento no puede acreditarse la condición mecánica del automotor.

j) Copia simple de orden de trabajo con referencia número 0611247308, con fecha 18/10/2017, fs. 35. El referido documento fue presentado por la parte consumidora durante la interposición de su denuncia, y en el mismo, se establece el ingreso al taller denominado “TALLER EXPRESS GEVESA TALLER SANTA ELENA” del vehículo relacionado a la garantía (según la individualización de sus características en el documento), en la fecha antes mencionada, con un kilometraje 45,799, y que el ingreso obedece a: “REV. 45,000 KM COSTO \$225.00. REV. PILOTO CHECK ENGINE EN PANEL DE INSTRUMENTOS. REV. HACE UN RUIDO COMO TRONIDO, ES LEVE EL RUIDO AL GIRAR EL TIMÓN DERECHO”, con lo cual, queda acreditado el desperfecto del piloto *check engine* y *crujido del timón*, al cual, ambas partes a su vez, hicieron referencia en sus intervenciones.

k) Copia simple de hoja de mantenimiento periódico de fecha 31/01/2017, correspondiente al mantenimiento preventivo de 20,000 km, asociada a la Orden de trabajo con referencia número 0611127002, fs. 36. El referido documento fue presentado por la parte consumidora durante la interposición de su denuncia, y en el mismo, se detalló la realización de mantenimiento de 20,000 km, además de balanceo, e inspección de alineado, y que se sugirió efectuar próximo mantenimiento con 29,400 km.

l) Copia de documento “Inspección Previa al Avalúo”, expedido por Gibson y Cía, con fecha 12/10/2018, fs. 58. El citado documento se añadió durante el desarrollo de los medios alternos de solución de conflictos, y en el mismo se dejó constancia de la inspección a la que se sometió el vehículo P704871, FORD EXPLORER XLT 4X4, determinándose lo siguiente: *potencia del motor buena, color del humo normal, temperatura normal, compresiones 150/150/150, combustión normal, sistema A/ACONDIC: funciona, marcha del motor normal, sistema aire acondicionado enfría, tiene mica y llave, check engine normal, tiene sistema ABS, tiene bolsas de aire, batería buena, piloto de aceite normal.* Y dentro de las reparaciones se especificó: *cambiar bujías, cambiar amortiguadores traseros, revisar luz de retroceso izquierda, carrocería con rayones y camanances, con un presupuesto de reparación de \$860.00 dólares. Además, se determinó dirección con humedad leve, se deberá llevar vehículo a un taller especializado en cajas automáticas para un diagnóstico de este. Debido a que algunas fallas solo se presentan en recorridos largos y Avaluos Gibson no es especialista en cajas automáticas.* Con el documento en mención se acredita la realización de un valúo sobre el vehículo objeto de reclamo, no obstante, respecto de aspectos mecánicos relacionados con elementos como la caja de transmisión, la compañía evaluadora se exime de valoración por no ser especialista en el área, asimismo, declara su examen autolimitado por existir fallas que solo se advierten en recorridos largos. Es decir, el documento no acredita la condición mecánica del bien.

m) Copia certificada del acta notarial de fecha 08/02/2019, fs. 96, presentado por la parte consumidora, en la cual se detalla la realización de una experticia por parte de los señores

y
y
fundiendo como empleados de la empresa Servicios Técnicos de Ingeniería, S.A. de C.V., con la presencia de los señores

y.
y.
estos dos últimos, de acuerdo a lo vertido en el acta notarial, en calidad de empleados de Grupo Q y de quienes únicamente se dejó constancia de su asistencia, pues se negaron a suscribir el acta según lo consignado por el notario en el acta. Mediante el acta en comento, se dejó constancia de la realización de la diligencia con la presencia conjunta de ambas partes, de lo que se colige, que la consumidora no recibió a conformidad el vehículo, pues advertía la persistencia del defecto del ingreso de olor al habitáculo del vehículo, lo cual es consistente con la versión de los hechos suministrada por ambas partes en relación al desperfecto alegado.

n) Copia certificada del Informe Técnico de Análisis de Compuestos Orgánicos Volátiles (COV's) efectuado el día 08/02/2019, por la empresa de Servicios Técnicos de Ingeniería, S.A. de C.V., con los anexos de acreditación de la empresa emisora por el Ministerio de Trabajo y los certificados de Equipo Dräger utilizados durante la medición, fs. 97-101. El documento fue agregado por la consumidora denunciante y contiene los resultados de la medición técnica de los compuestos químicos **Dióxido de carbono (CO₂)** y **Monóxido de carbono (CO)**, realizada en la fecha antes mencionada, al interior del vehículo FORD EXPLORER XLT, placas 704-871, mientras funcionaba, en el que estableció lo siguiente: *Para realizar el estudio se hizo un recorrido manteniendo cerradas todas las ventanas, se utilizó en todo momento el sistema*

de aire acondicionado, el recorrido inició a las 04:00 pm y finalizó a las 05:30 pm. El estudio solo representa el tiempo que se operó el vehículo, las concentraciones pueden variar en relación al tiempo de operación. Por otra parte, dentro de las conclusiones y recomendaciones, se expresó que *al interior del vehículo antes relacionado, los niveles de dióxido de carbono (CO2) y monóxido de carbono (CO) no sobrepasaron los límites permisibles establecidos por la Occupational Safety & Health Administration (OSHA) al momento de hacer la medición, pero esto no afirma que las concentraciones pueden sobrepasar los límites y ser perjudiciales para la salud, generando alteraciones fisiológicas en el conductor que pueden incidir y generen la pérdida de control del vehículo.* Asimismo, se recomendó no usar el vehículo, *pues si bien en el estudio, las concentraciones determinadas no sobrepasan lo establecido en la norma, la constante inhalación de estos gases puede alterar la capacidad de manipular el vehículo, que puede traer consecuencias no deseables, además de los daños a la que a largo plazo se pueden generar en las personas que hagan uso de dicho vehículo.* También, se recomendó *una revisión completa del vehículo, tanto del sistema automotriz, como el sistema de renovación de (aire acondicionado), para determinar la causa que genera la presencia de gases.* Mediante ésta experticia se acredita que a la fecha de realización del estudio, 08/02/2019, existía un desperfecto consistente en ingreso de olor/gases a la cabina o habitáculo del vehículo, el cual era perceptible para los ocupantes del vehículo. Asimismo, según las conclusiones del estudio, se desconoce las repercusiones de la inhalación por tiempo prolongado de tal olor/gases para la salud del conductor y ocupantes del automotor. Es decir, quedó probada la existencia del desperfecto y que la causa mecánica del mismo era desconocida.

o) Cuadro de historial de Taller de Grupo Q de ingresos de vehículo propiedad de _____, suscrito por el señor _____ en calidad de Gerente de Grupo Q Santa Elena, con firma legalizada notarialmente, fs.277-278. El referido documento fue incorporado el apoderado de la proveedora denunciada, con el cual pretendía desvirtuar la persistencia de las fallas que fueran denunciadas por la consumidora, aduciendo que las fallas fueron corregidas mediante las reparaciones especificadas en el mismo, y también que no suministraron algunos mantenimientos preventivos recomendados por el fabricante, por tal motivo, enumera cada desperfecto, fecha de su aviso, kilometraje y la presunta reparación realizada, como lo expresa puntualmente en su escrito: *“Es importante mencionar que según historial de taller se prueba que es un vehículo que **NO** cumple con los mantenimientos preventivos que recomienda el taller, cada 5,000 KM., no obstante el vehículo **no** presenta mal funcionamiento. Lo cual se refuerza con las inspecciones mecánicas de Gibson antes relacionadas, asimismo según las solicitudes de revisión del consumidor sea constatado el diagnóstico y el cambio de piezas según garantía **sin costo al consumidor**”.*

Sin embargo, en el detalle sinóptico histórico presentado por la proveedora denunciada, es importante destacar que se pormenorizan 17 ingresos al taller de la proveedora denunciada por diferentes motivos, siendo hechos relevantes que se acreditan por ser reconocidos en el documento en comento y por el apoderado de GEVE, S.A. DE C.V., y que merecen especial referencia: el primer reporte de fallas se dio el 21/06/2016 durante el primer mantenimiento, luego, la primera fecha de ingreso para reparación ocurrió el 25/06/2016,

es decir, durante el mismo año de la compra, a pocos meses de celebrarla; mientras que la última reparación data del 19/02/2019, fecha en la cual la proveedora informa a la consumidora que el vehículo ha sido reparado para que lo retiren del taller, ésta se negó a recibirlo, hecho reconocido por ambas partes; aduciendo la consumidora pérdida de confianza en la seguridad de la conducción del mismo, originada en la experticia realizada con la presencia de ambas partes el 08/02/2019. Lo anterior permite establecer la fecha del último reclamo efectuado en el marco de la garantía. Por lo anterior, no se tiene por acreditada la inexistencia de fallas mecánicas que la proveedora ha querido demostrar, sino que algunas fueron oportunamente atendidas, pero no fueron solventadas, pues luego de las reparaciones efectuadas nuevamente se manifestaron.

p) Reporte técnico de taller relativo a la orden de trabajo 611367042, de fecha 09/11/2018, suscrito por el señor . , según razón de legalización de firma, fs. 279. El referido reporte fue presentado por el apoderado de la proveedora denunciada, y en el mismo se identifica el vehículo relacionado al reclamo de garantía, detallando que el kilometraje recorrido en esa fecha era de 59,597 y sobre las fallas técnicas, se enuncia lo siguiente: *"cliente reporta que percibe de ingreso de mal olor a combustible en el habitáculo. Cliente reporta que percibe un detalle que se barre la camioneta al momento de cruzar. Cliente reporta un cabeceo cuando ya va en reversa, cliente reporta que cuando frena rápidamente percibe que hace un ruido en la parte delantera como crujido"*. Asimismo, en el diagnóstico técnico, se colocó: *"Se efectuó prueba para verificar síntomas reportados por cliente, se inspeccionó el vehículo y se probó con cliente, de todos los puntos reportados anteriormente, el cliente está satisfecho a excepción del ingreso de olores al habitáculo. Se buscó información relacionada al síntoma en la página de FORD, se encuentra un boletín de servicio y se efectuó. Se realizó prueba en carretera en las mismas condiciones que se realizó con cliente y no se percibe ningún olor. Posteriormente se contacta a cliente para probar vehículo, se llega al aeropuerto y al retornar se percibe el olor reportado por el cliente. Se desmontó y cambió el evaporador (completo con todo y caja) del aire acondicionado, debido a que se encontró rastros excesivos de grasa (de fábrica) y una leve fuga de gas refrigerante. Además, se calibraron los actuadores de rejillas de recirculación y mezcla de aire acondicionado. Supervisor de taller y técnico efectuaron prueba de carretera hasta el aeropuerto y no se percibió dicho olor"*. Mediante este documento, el apoderado de la proveedora denunciada pretendía probar que se corrigió el desperfecto relacionado con el ingreso de mal olor a la cabina o habitáculo del vehículo. No obstante, como se concluye de la experticia técnica de fecha 08/02/2019 y del reporte técnico de taller de fecha 17/02/2021, derivado de la orden de trabajo 611367042 según consta en el citado documento, y de los documentos relacionados en las letras *n)* y *s)* de este aparatado, el desperfecto consistente en mal olor en el habitáculo del vehículo persistió hasta la última orden de servicio incorporada al expediente. Por tanto, no se tendrá por acreditado la corrección de tal desperfecto.

q) Ordenes de garantía números 611251677 (cremallera y catalizador banco 1 y 2 a fábrica) y 611252906 (cremallera y catalizador banco 1 y 2) fs. 280-282. Los citados documentos fueron presentados por el apoderado de la proveedora denunciada, con el propósito de acreditar los cambios de piezas completados en el vehículo de la consumidora denunciante en el marco de la garantía, aún cuando, según lo

aseveró el licenciado] no están comprendidos en la garantía conferida por el fabricante. Así, en la primera orden, con fecha de apertura 24/10/2017, se individualiza el vehículo y se establece un kilometraje recorrido de 45,799; mientras en el campo observaciones se detalla: *“orden por cambio de catalizador banco 1, pedido a fábrica. Catalizador banco 2, pedido a fábrica. Cremallera”*. En la segunda orden, con fecha de apertura 27/10/2017, se individualiza el vehículo y se establece un kilometraje recorrido de 49,253, mientras en el campo observaciones se detalla: *“orden por pedido a fábrica en garantía, catalizador banco 1, pedido a fábrica. Catalizador banco 2, pedido a fábrica. Cliente informa que al hacer un giro después que cambiaron la cremallera percibe como una dureza en el timón”*. Por tanto, según lo expuesto en la segunda orden de trabajo, no se tiene por acreditada la corrección del desperfecto mecánico consistente en la dureza de timón.

r) Copia del Manual de Folleto de Servicios y Garantía del vehículo marca Ford, tipo Explorer XLT, fs. 283-290. El referido documento fue agregado por el apoderado de la proveedora denunciada, y en el se establecen las condiciones de la garantía limitada conferida por el fabricante del vehículo. El documento en referencia establece: *“Esta garantía no significa que todo vehículo Ford esté libre de fallas, los defectos pueden ser introducidos sin intención a los vehículos durante los procesos de diseño y manufactura, y dichos defectos podrían traducirse en la necesidad de efectuar reparaciones. Por este motivo, Ford proporciona la Garantía limitada para vehículos nuevos con el fin de solucionar dichos defectos que generen el funcionamiento incorrecto de piezas o fallas durante le periodo de vigencia de la garantía. La solución en esta garantía escrita, y de cualquier garantía implícita, se limita a la reparación, el remplazo o el ajuste de piezas defectuosas. NO se estima que haya fallado en objetivo esencial de esta solución exclusiva siempre que Ford, a través de sus distribuidores autorizados, desee y tenga la capacidad de para, emplazar o ajustar las piezas defectuosas de la manera descrita. La responsabilidad de Ford, de haberla, en ninguna circunstancia superará el costo de correctos de los defectos de manufactura, según lo descrito en el presente documento, y conforme al vencimiento de esta garantía, dicha responsabilidad terminará. (...) En esta garantía, nada debe interpretarse como que es necesario reemplazar piezas defectuosas por piezas de un tipo o diseño diferente a laos de la pieza original, si es que el vehículo funcionan correctamente con la pieza de reemplazo. Además, si no hay ninguna legislación de protección al consumidor aplicable que diga lo contrario Ford y sus distribuidores autorizados tienen derecho a un tiempo y número de intentos razonable para diagnosticar y reparar cualquier defecto cubierto por esta garantía. (...)”*, mediante la cual, el fabricante otorga una garantía limitada que consiste en el cambio de piezas, pero con la salvedad de que los intentos de reparación serán razonables y siempre bajo los límites regulatorias que la legislación de consumo existente en el país establezca. De lo que se puede colegir que el fabricante reconoce que las condiciones de garantía quedan supeditadas a la regulación normativa del país donde se comercializó el bien, es decir a las obligaciones establecidas en el artículo 34 de la LPC, sobre los alcances de la garantía.

s) Reporte técnico de taller suscrito por los señores] y] , según consta en la razón de legalización de firmas al pie del mismo, fs. 395. El referido

documento fue presentado por el apoderado de la proveedora denunciada, y en el mismo, se describe el desperfecto consistente en ingreso de olores a la cabina del vehículo. Asimismo, detalla que dicha falla fue atendida por el último reporte de la consumidora denunciante, realizado en el mes de julio de 2018 con un kilometraje recorrido de 59,597. Al respecto, aseguró que en el taller de la proveedora se revisaron sellos en carrocería, tuberías, tapicería, empaques de puerta, y que fruto de ello, se identificó un desajuste en una de las puertas traseras, el cual según el informe de taller, pudo deberse a golpes, vibraciones al recorrer calles no pavimentadas adecuadamente, recorridos en caminos rurales, resecamiento o rotura de los empaques de las puertas. Argumentó que, tras efectuar el referido ajuste, se realizaron más pruebas técnicas con el vehículo, con las que se descartó la persistencia de los olores a gases por combustible, por lo cual se dieron por concluidos los trabajos técnicos el día 19/02/2019. No obstante, en relación a este último documento, a través del cual, el apoderado de la proveedora denunciada pretendía probar *de forma puntual la naturaleza, por el cual se ingresan los olores que expresa la parte consumidora y como se evacuó el requerimiento en el momento que se reportó, se advierten divergencia con lo expuesto por la consumidora, pues posterior a la presunta reparación efectuada en julio del 2018, constan nuevas reparaciones del mismo desperfecto efectuadas posterior a la revisión conjunta del vehículo, es decir, no se tiene por acreditada la reparación del defecto relacionado con el uso prolongado del automotor.*

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por la consumidora en su denuncia (fs. 1), se ha comprobado que la proveedora denunciada vendió a la consumidora *el vehículo objeto de reclamo, es decir, de la camioneta con las características siguientes marca FORD, modelo K8 Explorer XLT, con número de motor GGB23012, número de chasis 1FM5K8D81GGB2312, con placas* con una garantía que comprendía la sustitución sin costo de su parte, sobre ciertas y determinadas piezas del vehículo, por defectos de fabricación durante el período de 3 años o 100,000 kilómetros, lo que sucediera primero, cuya cobertura no fue cumplida en la forma esperada por la consumidora, pues el vehículo en referencia presentó múltiples reclamos por fallos de diversa índole, los cuales fueron atendidos mediante reparaciones, pero a criterio de la consumidora, los desperfectos persistían, debido a ello, solicitó finalmente el cambio del bien, no obstante, no lograron acuerdo sobre los términos del cambio a realizar.

Asimismo, consta agregada al expediente, abundante prueba documental relativa a diversos desperfectos manifestados durante el uso del vehículo por la consumidora, como se ha relacionado en el numeral que antecede; en consecuencia, con tales hechos ha quedado establecido el incumplimiento de la garantía otorgada por la proveedora, es decir la conducta que configura la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC.

Ahora bien, la proveedora denunciada alegó en sus escritos presentados en el presente procedimiento, que la garantía que está obligada a suministrar en representación del fabricante, únicamente comprende la reparación y sustitución de piezas defectuosas de los componentes, lo cual está establecido además en el contrato de compraventa a plazos del vehículo en reclamo. Es decir, la proveedora fundó su defensa en dos

premisas fundamentalmente: a) la garantía está limitada a la reparación y sustitución de ciertas piezas especificadas por el fabricante, y b) la garantía en los términos anteriores, fue cumplida por la proveedora denunciada, pues los reportes de desperfectos mecánicos fueron atendidos por la proveedora, efectuando reparaciones y sustituyendo piezas, conforme se han suscitado los inconvenientes. Para sustentar las premisas anteriores, exhibió las hojas del libro de garantía del fabricante y los reportes de taller, que se han analizado previamente.

Por su parte, la consumidora, exhibió la prueba de la relación contractual, las ordenes de servicio que posea, realizó una experticia sobre el ingreso de humo y olor al habitáculo del vehículo, por tratarse del último reclamo efectuado en el marco de la garantía, sobre el cual ambas partes, esgrimieron versiones discordantes entre sí; pues, mientras la proveedora alegó haber solventado la falla previo al último reclamo, afirmando que los reclamos son independientes entre sí y no hay persistencia; la consumidora efectuó una experticia para documentar la persistencia del ingreso de humo a la cabina del automotor.

En relación a los argumentos de defensa de la proveedora denunciada, este Tribunal no obtuvo la convicción de la ausencia de persistencia de la documentación presentada por la proveedora denunciada en cuanto a los diferentes reclamos, pues, como ya se ha razonado en el ordinal que antecede al presente, en cuanto al último reclamo presentado concerniente ingreso de humo y olor al habitáculo, fue reconocido por ambas partes la existencia de al menos cuatro reclamos con una manifestación fáctica similar, es decir, que su característica esencial era la presencia de olor o humo en la cabina. Por tanto, no hay evidencia en el presente expediente que permita aislar cada evento, respecto del anterior. El mismo razonamiento es aplicable al desperfecto que fue relacionado por la proveedora con la cámara de aceleración, de la cual, hay constancia de su sustitución en dos ocasiones, por desperfectos de fabricación en la misma; así como al vinculado a la dureza del timón. Por tanto, aún cuando la cámara de aceleración se reemplazó en su oportunidad, para presuntamente *solventar el fallo reportado*, ello no fue posible sino hasta haber alcanzado tres reparaciones consecutivas. En cuanto al ingreso de humo, en efecto, se ha documentado en el expediente, que se realizaron cuatro reparaciones relacionadas al ingreso de humo en la cabina del vehículo.

En este punto, es menester recapitular que, cuando el fabricante define los términos limitados de su garantía, reconoce que la misma tiene como límites la legislación de consumo de cada país. Por ello, es preciso citar lo reglamentado en la LPC sobre la ejecución de las garantías, en el artículo 34 inciso 1º: “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*” –el resaltado es nuestro–.

En ese orden de ideas, es pertinente recordar los elementos de la infracción atribuida que se han detallado en el apartado **IV) ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA**: *la conducta de un proveedor*

podrá ser considerada como idónea, no solo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado proceda inmediatamente a su reparación, cambio, reducción del precio o reintegro de lo pagado, evitando de esta manera que la consumidora sea afectado. En cambio, el proveedor actuaría contrario a lo ofrecido cuando al presentarse un desperfecto en el bien, incluido en los alcances de la garantía y dentro del plazo de la misma, ilegítimamente se niegue a hacerla efectiva, esto por supuesto, en concordancia con el artículo 34 inciso 1° de la LPC antes citado.

En ese orden de ideas, en el presente caso, en cuanto a los elementos propios de la infracción atribuida, descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC, se comprobó y documentó en este procedimiento: **la existencia de una relación contractual**, cuya manifestación fue la compra de un bien a plazos, **el cual posee una garantía perfectamente delimitada** (fs. 25-28, 284-290); además, se acreditó en el procedimiento, mediante prueba documental y por las versiones de ambas partes, **los diversos reclamos por desperfectos en el bien garantizado** que la consumidora efectuó a la proveedora, y en correspondencia, **los diferentes intentos de reparación de los mismos** (fs. 23, 24, 276-278, 279, 280-282), y finalmente, **la persistencia de ciertas fallas**, las cuales presumiblemente fueron superadas luego de más de dos intentos de reparación efectuados por parte de la proveedora, como se ha detallado en el documento ofrecido por la proveedora “**CUADRO DE HISTORIAL DE TALLER GRUPOQ DE INGRESOS DE VEHÍCULO**” (fs. 276-278), el cual es un cuadro sinóptico de los ingresos del vehículo garantizado al taller de la proveedora y de las reparaciones practicadas, sin embargo, en el documento se advierte la recurrencia de ciertos defectos de funcionamiento reportados por la consumidora, algunos desde su denuncia, siendo especialmente relevantes **1) apagado del vehículo en marcha**, reportado en fechas 21/06/2016, 25/06/2016, 31/08/2016, 31/01/2017, fechas asociadas a su vez con las órdenes de trabajo con referencias número 611036903, 611037596, 611053018, 61127002 respectivamente, tal desperfecto, según afirmó la proveedora, fue atendido mediante la sustitución de catalizadores y de la cámara de aceleración; en relación a esta última; según el cuadro en mención, fue sustituida al menos dos ocasiones consecutivas en el marco de la garantía, como se colige del reporte de fecha 24/07/2017, atendido mediante la orden de taller número 611207922, presumiéndose entonces su reparación. **2) Ruido al girar el timón por completo**, ruido al girar el timón lado derecho con falla de piloto *check engine* en tablero, reportado por consumidora en fechas 24/07/2017, 18/10/2018 y 15/12/2017, fechas asociadas a su vez con las órdenes de trabajo con referencias número 611206457, 611251677 y 61125906 en su orden. Según la proveedora, el desperfecto fue atendido mediante la sustitución de cremallera el día 27/10/2017 de lo que se dejó constancia en la orden de servicio 611251677. No obstante, el defecto de funcionamiento se reporta nuevamente el día 15/12/2017, posterior a dicha fecha, no hay evidencia de reparaciones o sustituciones en el documento en estudio por esa causal. **3) Ingreso de mal olor o humo al habitáculo de vehículo**, aparentemente relacionado con mayor tiempo de conducción, conducción en carretera, exigencia de mayor potencia en el motor, de conformidad a los comentarios de la bitácora en análisis relativos a la descripción de la falla. Según el documento en comento, este desperfecto fue reportado

por la consumidora en fechas 05/07/2018, 21/08/2018, 13/02/2019 y 19/02/2019, que corresponden a las órdenes de servicio con números 611367042, 611386561, 611430963 y 611465052 respectivamente. La proveedora indicó que se realizaron diferentes pruebas, algunas en la carrocería para determinar la posible causa del ingreso de malos olores y así corregirlo. Posteriormente indica que luego de las revisiones, en taller se determinó que el mal olor era ocasionado por la introducción de gases quemados a través de algunos orificios de ventilación del vehículo, los cuales fueron sellados y adicionalmente se encontró un desajuste en la compuerta trasera lo que permitía filtración de esos olores. Más adelante señala que se removió tapicería de compuertas parte trasera del vehículo, tapicería de techo y pilarillos para efectuar diagnóstico por olor a acetona y finaliza asegurando que se ajustó compuerta trasera. Finalmente, detalló que se identificó corrosión en el capó y se solicitará cambio de pieza, ya que al levantar empaques también hay corrosión interna, señalando que este problema puede deberse a temas de calidad o daño directo a la pieza y al desprenderse la capa de pintura más efecto de humedad causada por la lluvia. Respecto a este último punto, se colige del cuadro detalle de reparaciones en análisis, , que este nuevo defecto en el funcionamiento excedió las tres reparaciones para hacerlo, inclusive la proveedora señaló que requirió repuestos al fabricante de parte del taller propio. 4) Fallas relacionadas con la caja de velocidades, que presuntamente no requirieron cambio de piezas: 1) golpe en transmisión, reportado el 19/02/2018 con orden de servicio 611306552; 2) se reporta cabeceo cuando el vehículo está en velocidad D y la caja hace cambios, también lo percibe cuando va en reversa, en fecha 05/07/2018, reportado en orden de servicio 611367042. Acerca de estos dos reportes, solamente en el primero se consignó en el historial de la proveedora que se percibió el golpe, y que para ello, se niveló el aceite de caja de velocidades y se restablecieron parámetros, con lo cual, la proveedora dio por solucionado el inconveniente..

Y finalmente, se acreditó en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, *que habiéndose completado más de tres de reparaciones para algunos de los desperfectos relacionados supra, la proveedora no brindó la opción de devolución de lo pagado, o bien el cambio del bien, de forma diligente, pues esta última alternativa se gestionó en el CSC, pero no llegó a concretarse. Y en esta fase, el apoderado de la proveedora en sus diversas intervenciones, únicamente se ha referido a los términos de la garantía del vehículo.*

En consecuencia, este Tribunal considera que existe responsabilidad de la proveedora por el cometimiento de la infracción que se le imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra c) de la LPC, por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra c) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 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 de la consumidora, 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, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

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

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 las certificaciones de los estados financieros de la sociedad GEVE, S.A DE C.V., que incorporó al procedimiento la consumidora , fs. 102-271; además de la documentación presentada por la proveedora, consistente en copia de formularios de declaraciones del impuesto a la transferencia de bienes muebles y servicios correspondiente al período comprendido entre el mes de febrero de 2016 a enero de 2020, formularios de las declaraciones del impuesto sobre la renta correspondientes a los ejercicios fiscales desde el año 2016 hasta el año 2019, fs. 291-384, se advierte que las ganancias de la proveedora superan los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley Mype. Sin embargo, se consultó la clasificación realizada por la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda actualizada a la fecha de 08/06/2021 en la que la proveedora es clasificada como "*gran contribuyente*", por lo cual para efectos de 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 elemento se considera en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y

documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues como empresa líder en la venta de vehículos debe tener la capacidad de evaluar y reparar cualquier clase de desperfectos desde un punto de vista técnico, de manera objetiva —o en su defecto de enviar el producto objeto de reclamo para su revisión y/o reparación con el fabricante del mismo—, a efectos de cumplir con los alcances de las garantías y las responsabilidades estipulados en los artículos 33 y 34 de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplió con la garantía otorgada a la denunciante.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de GEVE, S.A. DE C.V., por no haber atendido con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación como comerciante de responder en primer lugar por la calidad de los bienes que comercializa, así como con el deber que posee de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con las garantías comerciales que otorga a los consumidores.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que GEVE, S.A. DE C.V. si bien atendió constantemente los reclamos presentado por la consumidora, respecto a los defectos de funcionamiento en el vehículo garantizado, no logró subsanarlos definitivamente. En consecuencia, no garantizó la buena calidad del producto ni dio cumplimiento a la garantía del fabricante ofrecida al denunciante, la cual se encontraba vigente a la fecha de su reclamo.

d. Impacto en los derechos de la consumidora y naturaleza del perjuicio ocasionado.

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente —artículo 43 letra c) de la LPC— ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de la consumidora afectada en el presente procedimiento, ya que ésta ha erogado las cantidades de dinero necesarias para atender sus obligaciones contractuales, así como también desembolsó la prima del vehículo garantizado que no pudo ser utilizado como era esperado pues presentó desperfectos y la proveedora no cumplió con la garantía ofrecida en los términos exigidos por la ley, viéndose imposibilitada de usar el bien en disputa. Por tanto, la afectación al derecho patrimonial de la consumidora es considerablemente ostensible.

e. Beneficio que obtiene el infractor.

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de refs. 109-2013 de fecha 14 de enero de 2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “(...) *el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*”. Conforme a ello, debemos tener en cuenta el precio de los bienes objeto de reclamo, pues al haberse efectuado la venta de los mismos, esto constituye el beneficio obtenido por el infractor.

Así, en el caso que nos ocupa, de conformidad al contrato de compraventa a plazos agregada a fs. 25-28, la denunciante desembolsó durante el contrato celebrado el importe de \$9,373.81 dólares de los Estados

Unidos de América, además, adquirió la obligación de pago por la suma de \$37,495.24 dólares de los Estados Unidos de América, que deberían ser cancelados en 72 cuotas diferenciadas, mensuales y sucesivas, que comprendían el pago de capital, intereses, impuestos sobre los intereses y seguros; en la cual, adicionalmente se incluyó el pago de la suma de \$2,713.59 dólares de los Estados Unidos de América en concepto de gastos notariales, impuestos, tasas y derechos correspondientes a la primera matrícula del vehículo, resultando el costo del automotor en \$49,582.64 dólares

Es decir, que la proveedora denunciada, en primer término percibió el beneficio generado por el pago de la suma correspondiente a la prima del bien garantizado, y en segundo término, recibió el pago de las mensualidades acordadas, que comprendían el pago de interés, acrecentando así su recaudación por la cantidad del precio financiada. En este punto, es pertinente mencionar que el interés, financieramente, es la renta, utilidad, beneficio o costo que se obtiene por un capital, los cuales se calculan en un período de capitalización. En el caso de mérito, en el contrato de compraventa a plazos suscrito por GEVE, S.A. DE C.V. y se pactaron tasas diferenciadas de interés según el número de cuotas; así a fs. 25, en la cláusula IV) TASA DE INTERES Y RECARGO POR MORA del referido documento, se estableció que las primeras 12 cuotas devengarían un interés del 0.5750 mensual, y las cuotas restantes retribuirían una tasa de interés del 0.9083 mensual, sujeto a incremento discrecional previa notificación. Es decir, el beneficio obtenido de los intereses, constituye un beneficio adicional a la ganancia por el bien garantizado, al tiempo que conlleva un mayor costo o perjuicio económico para la consumidora.

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

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

Y es que, como vendedora de vehículos, se encuentra en la obligación de asegurar la calidad de los bienes que comercializa dentro de la cobertura legal mínima legal de la garantía en los términos establecidos por la ley, y en caso de desperfectos, debe proceder a la ejecución de la misma realizando las reparaciones que garanticen el cumplimiento de la oferta con respecto al buen funcionamiento de los productos para el objeto por el cual fueron adquiridos, y cuando tales defectos sean persistentes y no puedan ser solventados definitivamente, deberá efectuar el cambio de sus productos garantizados, como lo establece la LPC.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA.

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora GEVE, S.A. DE C.V.

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.

Para tal efecto, respecto al tamaño de empresa, se ha considerado a la proveedora como una *gran contribuyente*, consecuentemente una empresa de tamaño grande, según lo relacionado en la letra a. del romano anterior.

Asimismo, en el presente caso, se debe tomar en cuenta que 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 el beneficio económico obtenido por la proveedora fue alto, pues el valor de cada cuota que la consumidora paga mensualmente, incluye capital correspondiente al valor original del vehículo adquirido, más el interés compuesto por el financiamiento de tal capital otorgado en crédito, sin que el bien haya tenido un rendimiento satisfactorio, propio de un bien de su naturaleza con la condición de artículo nuevo, debido a que las múltiples reparaciones efectuadas en el marco de la garantía no consiguieron corregir permanentemente los vicios evidenciados en su funcionamiento.

Por tanto, en virtud del impacto negativo en los derechos de la consumidora, la naturaleza del perjuicio económico ocasionado a la consumidora y el grado de intencionalidad con el que procedió la infractora, este Tribunal impone a GEVE, S.A. DE C.V. por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, relacionada al incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente, en relación con los artículos 33 y 34 de la misma ley, una sanción pecuniaria correspondiente al valor de veinticinco meses de salario mínimo en la industria —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017—equivalente a la cantidad de SIETE MIL SEISCIENTOS CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA CON VEINTICINCO CENTAVOS DE DÓLAR (\$7,604.25), en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC en perjuicio de la sociedad .., por incumplir la garantía ofrecida a la consumidora, en los términos establecidos legalmente, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.

Establecido lo anterior, es menester señalar que el monto total de la multa impuesta por el cometimiento de esta infracción, representa únicamente el 12.5% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción —quinientos 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.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en la pretensión de su denuncia el cambio del vehículo garantizado por otro bien de atributos y valor similar, o en su defecto, la devolución de lo pagado a la fecha, por tratarse de una compraventa a plazos, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

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

R
7
D

de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)”.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que *“La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”*.

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

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

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección de la consumidora, 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 i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar* a la proveedora GEVE, S.A. DE C.V., realizar el cambio del vehículo objeto de reclamo, es decir, de la camioneta con las características siguientes marca FORD, modelo K8 Explorer XLT, con número de motor GGB23012, número de chasis 1FM5K8D81GGB2312, con placas por otro vehículo de características similares, en costo y antigüedad, considerando el importe pagado a la fecha como parte del precio del bien entregado en sustitución. En ese sentido, para la estimación de la depreciación por el uso del bien que se sustituirá, ésta se computará desde el año de compra del vehículo hasta el año 2019, en el cual la consumidora dejó de utilizar el automotor, según lo manifestado por las intervinientes en este procedimiento; siempre y cuando la consumidora no opte por la devolución de lo pagado conforme a su derecho establecido

en el artículo 4 letra i) de la LPC; lo anterior, como medida restitutoria del incumplimiento de la garantía ofrecida por el vehículo de generales antes expresadas, el cual presentó desperfectos que viciaban el funcionamiento esperado en un automotor de sus características y con la condición de nuevo.

XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 33, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Ténganse* por recibido el escrito presentado por la proveedora denunciada GEVE, S.A. DE C.V., mediante su apoderado general judicial, el licenciado _____, fs. 474-479.

b) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la sociedad consumidor _____ a través de su representante legal _____, fs. 480-483.

c) *Téngase* por rectificado el error material realizado en la resolución de las doce horas con siete minutos del día 30/04/2021, en cuanto al plazo de la prescripción de 2 años, siendo lo correcto 3 años de conformidad a la LPC vigente al momento de los hechos.

d) *Sanciónese* a la proveedora GEVE, S.A. DE C.V., con la cantidad **SIETE MIL SEISCIENTOS CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA CON VEINTICINCO CENTAVOS DE DÓLAR (\$7,604.25)**, equivalentes a *veinticinco meses de salario mínimo en la industria*—D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

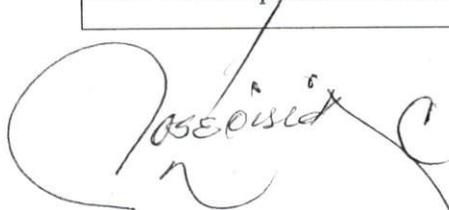
Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

e) *Ordénese* a la proveedora GEVE, S.A. DE C.V., realizar a favor de la consumidora _____ el cambio del vehículo objeto de reclamo, es decir, de la camioneta con las características siguientes marca FORD, modelo K8 Explorer XLT, con número de motor GGB23012, número de chasis 1FM5K8D81GGB2312, con placas _____, por otro vehículo de características similares, en cuanto a precio y antigüedad. Para hacerlo, deberá considerar el importe pagado a la fecha como parte del precio del nuevo bien, del cual no podrá deducirse una cuantía por depreciación superior a la comprendida desde al año de la compra al año 2019, en concordancia con el uso del bien; siempre y cuando la consumidora no opte por la devolución de lo pagado conforme a su derecho establecido en el artículo 4 letra i) de la LPC.

f) *Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

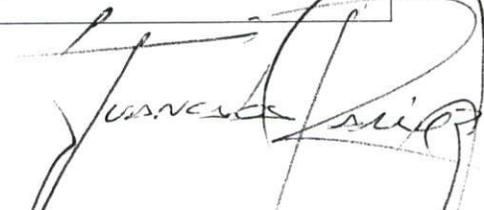
Recurso precedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.	



José Leoisick Castro
Presidente



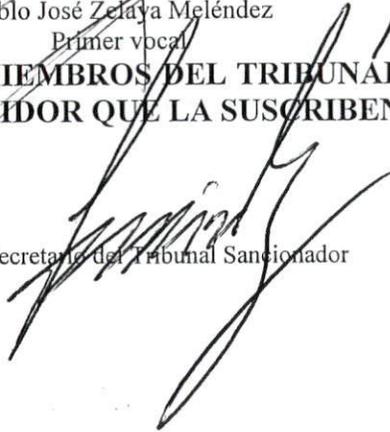
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

VR/ym



Secretario del Tribunal Sancionador