

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 07/11/22 Hora: 11:43 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1954-18 ACUM.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciantes:	1. 2. 3.		
Proveedora denunciada:	GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. Los consumidores interpusieron sus denuncias en fechas: 25/05/18, 20/02/19 y 04/03/19 (fs. 1, 57-58 y 126-127), contra la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., las cuales se detallan a continuación:</p> <p>1. El señor _____, expuso en su denuncia que en fecha 27/04/18, adquirió al crédito según factura número 80824 por el precio de \$1,499.96 dólares, dando una prima de \$400.00 dólares, motocicleta de las características siguientes moto marca <i>Serpento Naga S, 200CC BL 2018</i>, serie: <i>LAEEARCL5JHO45476</i>, modelo: <i>Naga S DES</i>, con garantía de 12 meses otorgada por la proveedora. Es el caso que dicha motocicleta en un lapso de 3 días de estar en uso presentó fallas, no se mantiene encendida en marcha mínima y luz baja se apaga cuando se acelera; teniendo la garantía vigente se presentó a taller de la proveedora el día 30/04/18, siendo recibida la moto para su reparación bajo orden <i>GMGCSV-5492</i>. Le informaron del taller que le habían hecho limpieza del carburador, le cambiaron un foco, supuestamente le realizaron la reparación, pero el problema persistía. En fecha 16/05/18, fue reportada en segunda ocasión la motocicleta, siendo recibida por el taller de la proveedora bajo orden <i>GMGCSV-7153</i>, detallando lo que la moto presentaba, pero transcurridos más de 8 días, la proveedora no le había respondido por la reparación, considerando un incumplimiento de garantía.</p> <p>En esa línea en fecha 01/10/21, el referido denunciante presentó escrito de ampliación de denuncia y se agregó que <i>desde el 16/05/19 hasta la fecha de presentación del escrito, el proveedor GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., no hizo entrega de la motocicleta, y que tampoco le han devuelto los \$400.00 dólares cancelados en concepto de prima.</i></p> <p>2. El señor _____, expuso en su denuncia que en fecha 18/02/19, realizó la compra de una motocicleta marca <i>Serpento Cobra 150 Roj 20</i>, la cual adquirió al crédito por un precio de \$885.01 dólares, es el caso que el día que realizó la compra de la motocicleta se percató que olía a quemado, expresa que al revisar el depósito de aceite pudo comprobar que la motocicleta no tenía suficiente aceite, lo que había ocasionado la fricción en el motor ya que se había usado con aceite insuficiente, al comprarla le dijeron que estaba lista y que podía usarla, el vendedor le comunicó que la</p>			

motocicleta si tenía aceite. Expresa que en fecha 19/02/19, se presentó al taller para reportar la situación, explica que le pusieron aceite y se la regresaron, pero que no está conforme ya que sigue oliendo a quemado el aceite y la motocicleta falla al hacer cambios de velocidad, explica también que solo le agarra la primera velocidad y neutro, de la segunda velocidad a la quinta le cuesta cambiar, por lo que quiere regresar la motocicleta y que anulen el contrato, agrega que la proveedora a la fecha de interposición de su denuncia, aún no le había entregado placa ni tarjeta de circulación.

3. El señor _____, expuso en su denuncia que adquirió una motocicleta marca *Serpento* modelo *Aspid*, CC 150, color *Rojo* en la sucursal de la proveedora en La Unión, por el precio de \$1,084.28 dólares, al crédito con un plazo de 47 meses y una cuota de \$78.06 dólares mensuales; es el caso que a la semana de uso, la motocicleta presentó una falla “comenzó a echar humo y se sobrecalienta”, la llevó al taller de la proveedora el día 30/11/18 y cuando se la entregaron le informaron que el problema estaba resuelto ya que le habían cambiado las válvulas del motor, sin embargo al usarla pudo verificar que el problema continuaba, reportó el problema y por segunda vez la ingresa al taller en Enero de 2019, le cambiaron la culata y se la entregaron, pero esta vez no le entregaron boleta de reparación, sin embargo la motocicleta siguió generando el problema que impide su buen funcionamiento debido a que siempre sobrecalienta; por tercera vez en fecha 25/02/19, llevó la motocicleta al taller y le dijeron que le iban a cambiar el carburador, situación que le causa inconformidad al consumidor debido a que ya transcurrió una semana y no le cambian el carburador, además el día 28/02/19 la motocicleta ya no encendió, motivo por el cual acudió a la Defensoría del Consumidor a interponer su reclamo.

Según lo manifestado por los consumidores, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que prescribe: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: c) El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente; en relación a lo regulado en el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC, el cual estipula los alcances de la garantía —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, 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”.*”

En fechas 24/09/18, 02/04/19 y 28/03/19, se le notificaron a la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., las audiencias de conciliación programadas para los días 27/09/18, 11/04/19 y 05/04/19 —folio 24, 97 y 160—, a las cuales, conforme a las actas de resultado de conciliación, se hace

constar que las mismas fueron suspendidas debido a la falta de acuerdo entre las partes —folios 36, 110 y 179—.

En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, al no lograr solucionar el conflicto sometido ante esa instancia por falta de acuerdo entre las partes en las audiencias conciliatorias, remitió los expedientes desde la referida dependencia, recibiendo en este Tribunal en fechas 11/10/18, 14/05/19 y 14/06/19.

En fecha 24/06/22, por medio de auto de las diez horas con cincuenta y cuatro minutos (fs. 195 y 196) este Tribunal corrió traslado a la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., sobre la recalificación de la infracción atribuida —ya que en el mismo acto se declaró improponible la denuncia contra GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por no ser legítimo contradictor en el procedimiento—, conforme al artículo 83 letra b) de la LPC, en razón de los hechos reclamados por los consumidores, ya que estos se adecuan más a la infracción grave prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, y en caso de comprobarse tal agresión, acarrearía la consecuencia establecida en el artículo 46 de la misma normativa, siendo la multa de hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

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

1. El señor solicitó: *“(…) la intervención de la Defensoría del Consumidor para que el proveedor haga el reintegro del dinero en concepto de prima la cantidad de \$400.00 dólares, ya que el producto considera es de mala calidad y a la vez se amule el contrato ya que no ha cumplido el mes de la compra y el producto presentó fallas, 4 letra e), 43 letra c), d) y e) de la Ley de Protección al Consumidor (sic)”*.
2. El señor solicitó: *“(…) le elimine el contrato ya que el producto le fue entregado en condiciones diferentes a las ofertadas, además solicita que se le haga la eliminación de los saldos pendientes y reciban la motocicleta a la brevedad. Todo lo anterior en base a los Arts. 4 e), 26-A y 43 e) y m) de la LPC (sic)”*.
3. El señor solicitó: *“(…) tramite el cambio de la motocicleta por una nueva o que realice la devolución de lo pagado, ya que se ha intentado reparar en tres ocasiones y el proveedor no ha podido solucionar el problema, con base a los artículos 101 de la Constitución, y artículos 33, 34 de la Ley de Protección al Consumidor (sic)”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en auto de recalificación (fs. 195 y 196), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Así, la LPC prevé 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*” (resaltado es propio).

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 de la proveedora al no entregar los bienes en los términos contratados por los consumidores*, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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

(i) En fecha 15/11/21, se recibió escrito (fs. 51-53), firmado por el Licenciado

l, quien actúa en calidad de apoderado general judicial de la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., contestando en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs.42-43), por medio del cual manifiesta en primero lugar respecto de la denuncia interpuesta por el consumidor que es importante determinar la prueba en relación al dictamen técnico de folios 15 y 16 del presente expediente administrativo, en el que se determina que la motocicleta ha tenido un ingreso al taller, pero que según dictamen técnico únicamente han sido dos, y que si se estudia cada ingreso antes mencionado que fue por limpieza de carburador y cambio de foco lo cual no representa un desperfecto de fábrica y que según certificado de garantía no debería estar cubierto por la misma sino que son fallas del desgaste natural de la moto en su caso un mal uso por parte del consumidor, aclara que dichos desperfectos son ajenos a la calidad del producto; manifiesta el apoderado que el segundo ingreso de la motocicleta al taller se debió a un reapriete de los pernos de la tijera, que nuevamente no representa un desperfecto de fábrica y que según certificado de garantía no debería de estar cubierto por la misma sino más bien son por desgaste de causa natural de la motocicleta o en su caso un mal uso por parte del consumidor, factores que son ajenos a la calidad del producto. Por otro lado, manifiesta el apoderado de la proveedora que es necesario aclarar el supuesto regulado en el artículo 34 de la LPC, ya que en el presente caso para poder hacer efectiva la devolución, el cambio de la motocicleta o cancelación de su obligación contractual, se debió haber intentado la reparación hasta dos veces por la misma causa, situación que no ha sucedido, y tampoco por fallas de fábrica, sino factores ajenos a la calidad del producto.

(ii) En fecha 23/02/22 se recibió por medio de conducto oficial interno escrito (fs. 121 y 122) firmado por el apoderado de la proveedora, expresa en su escrito que su poderdante ha cumplido con lo

estipulado en el certificado de garantía, y no obra prueba en contra de ello, por lo que manifiesta que no es cierto que se haya incumplido dicha garantía; así como consta en el presente expediente la motocicleta ha tenido un ingreso al taller debido a daños en el *clutch*, aclara que este tipo de problemas se dan cuando al momento de *enclochar* no se suelta el acelerador, alega que en el taller se le explicó la forma adecuada de manipular la motocicleta sin embargo manifiesta que el consumidor no accedió y decidió dejar la motocicleta en el taller para que la misma se revisara. Alega el apoderado de la proveedora que la manera en que se gastan los discos es debido a un mal uso de la motocicleta, y que esas piezas no están contempladas en la garantía. El apoderado de la proveedora en su escrito anexa los términos de la garantía para sustentar sus argumentos y especifica los numerales 6 y 8, los cuales se refieren directamente al mal uso de la motocicleta; también alega lo estipulado en el artículo 34 de la LPC, argumentando que para que se haga efectiva la devolución o cancelación del contrato debió haber ingresado por lo menos dos veces al taller por la misma causa

(iii) En fecha 23/02/22, se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito (fs.188 y 189) firmado por el referido apoderado de la denunciada, contestando en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs.182-184), manifestando que su representada ha cumplido con el certificado de garantía y que no obra prueba en contrario; que la motocicleta ingresó en dos ocasiones al taller, el primero solicitando revisión del carburador, calibración de válvulas y ajuste de clutch, entregándosela en buenas condiciones; en el segundo ingreso al taller reporta una fuga de gasolina en el tanque, por lo que se procedió a cambiar el tanque de gasolina. Manifiesta el apoderado de la proveedora que de acuerdo al certificado de garantía se ha cumplido con todas las pretensiones del consumidor sin costo alguno, incluidas las que no son cubiertas por la misma, como lo es el caso del carburador, también alega que generalmente este tipo de piezas (carburador, clutch, calibración de válvulas) tienden a desgastarse por el uso, es decir que son piezas que naturalmente pueden desgastarse por la forma en la que se utilice la motocicleta, es por ello que manifiesta que no ha existido ninguna falla de fábrica, sino que se tuvieron que hacer mantenimientos correctivos por el uso que el consumidor le da a la motocicleta. Alega el apoderado de la proveedora que nunca se le negó el cumplimiento de la garantía y que incluso su representada se extralimito realizando cambios de ciertas piezas que claramente no están cubiertas por la garantía, y para mayor claridad adjunta en su escrito los términos y condiciones de la garantía que ya eran conocidos por el consumidor, específicamente en los numerales 11 y 13, los cuales estipulan específicamente el deterioro de piezas. Finalmente alega que ninguno de los ingresos cumple con lo regulado en el artículo 34 de la LPC, ya que como se establece en la denuncia se debió haber

ingresado la motocicleta al taller dos veces por la misma causa, situación que no ha ocurrido en el presente caso.

(iv) En fecha 17/08/22, se recibió por medio de conducto oficial interno escrito (fs. 213-215) firmado por el licenciado _____, respondiendo el término probatorio, en su escrito ratifica lo expresado en los escritos precitados en este mismo apartado, expresa sus argumentos de hecho y derecho en aras de la defensa sobre la infracción imputada por el incumplimiento de las garantías –artículo 43 letra c) de la LPC–, y adjunta anexos en su escrito (fs. 216 y 225).

Es preciso señalar, que todos los argumentos de defensa esgrimidos por el apoderado de la proveedora, se encuentran estrechamente relacionados a la prueba documental que ha sido incorporada al expediente, de tal suerte que dichos argumentos serán analizados ampliamente en los apartados posteriores de esta misma resolución, específicamente en la valoración de la prueba y la configuración de la infracción.

Así también es importante para este Tribunal, destacar que la denunciada, no esgrimió argumentos de defensa respecto de la recalificación de los hechos denunciados a la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “no entregar los bienes (...) en los términos contratados”, según este órgano fundamentó mediante resolución de las diez horas con cincuenta y cuatro minutos del día 24/06/2022 (fs. 195-196), y que fue notificada en legal forma a al apoderado de la proveedora en fecha 28/06/2022, según consta en acta de notificación incorporada al expediente (f. 197). En dicha resolución, se le concedió el plazo de diez días para que se pronunciara respecto de la recalificación de la infracción atribuida a su mandante y ejerciera su derecho defensa, sin embargo, a la preclusión de dicho término no hubo intervención del apoderado, sino hasta el período de apertura a prueba, en el que siguió sosteniendo su defensa respecto de un supuesto incumplimiento de garantía, cuando ya no versa sobre ese tema el análisis del presente procedimiento administrativo sancionador.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: ***“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba***

y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio —certeza objetiva—; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate” (resaltados son propios).

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

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

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

2. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental, según el detalle a continuación:

i) Fotocopias confrontadas de facturas números 80824, 91970 y 412370, emitidas por GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. de C.V., a favor de los consumidores (f. 4, 62 y 132), con las que se acredita la relación de consumo preexistente a las denuncias, entre los consumidores y la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., en virtud de la compra de motocicletas por un precio total cada una de \$1,501.09, \$895.01 y \$1,084.28 dólares, respectivamente.

ii) Fotocopias confrontadas de certificados de garantía emitidos por la proveedora a favor de los consumidores (fs. 5-9, 68-69 y 133-134).

iii) Fotocopias confrontadas de boletas de reparaciones con números de tickets GMGCSV-7153, GMGCSV-5492, GMGCSV-40557, GMGCSV-30622 y GMGCSV-40954 (fs. 10-11, 70, 136 y 138-139), con las que se acredita que las motocicletas objeto de las controversias ingresaron al taller de la proveedora, reportando diferentes fallas detalladas a continuación: a) olor a quemado, b) no hace carburación, c) revisión de frenos, d) las velocidades no entran, e) mantenimiento general, f) cambio de carburador, g) ajuste de *clutch* y h) calibración de válvulas.

iv) Fotocopias confrontadas de informes técnicos números *I-0100-01-19-692* y *I-0100-02-19-273* (fs. 78-79, 151-152, 221-225), emitidos por el taller de la proveedora, respecto de los trabajos realizados en las motocicletas de los consumidores.

Con las pruebas antes relacionadas y lo manifestado por todos los consumidores en sus denuncias (fs. 1, 57-58 y 126-127), se determina efectivamente que los denunciados contrataron con la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., la compra de los bienes, en específico motocicletas, las cuales debieron ser entregadas nuevas según las características por las cuales pagaron los consumidores, sin ninguna falla y en óptimas condiciones de calidad, pues las mismas estaban garantizadas para un buen funcionamiento.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por los consumidores es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: "**No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados**"; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) La **relación contractual** existente entre los consumidores y la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., se verificó por medio de fotocopias confrontadas de facturas de las motocicletas (fs. 4, 62 y 132), documentos que de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituyen como medios de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma.

2) Las **cantidades pagadas** por los bienes objeto del reclamo, mediante cuotas a plazo, por medio de tiquetes de compra (fs. 3, 63 y 131, 135) y facturas (fs. 4, 62 y 132), emitidos por la denunciada a favor de los consumidores, en concepto de abonos.

3) La **existencia de una garantía** ofrecida por el fabricante a los consumidores, sobre los bienes objetos del reclamo, cuya duración era de "**12 meses**" a partir de la fecha de compra de cada una de ellas (fs. 5-9, 68-69 y 133-134).

4) La **existencia de múltiples reparaciones**, mediante ordenes de servicio números *GMGCSV-7153*, *GMGCSV-5492*, *GMGCSV-40557*, *GMGCSV-30622* y *GMGCSV-40954* (fs. 10-11, 70, 136 y 138-139, 221-225), en las que el centro de servicio autorizado por la proveedora, hace de conocimiento a los consumidores que efectivamente las motocicletas necesitan diversas reparaciones, entre ellas: reapriete de tijeras, revisión de caja de velocidades, revisión de frenos y cambio de carburador, para vehículos nuevos que tenían poco tiempo de uso según se coteja la fecha de compra con las fechas de ingresos al taller (3 días, 2 días y 1 día respectivamente para cada una de las motocicletas).

B. En virtud de lo anterior, para este Tribunal resulta importante destacar que se advierte de los hechos denunciados por los tres consumidores y de la prueba incorporada al presente expediente, que adquirieron

vehículos nuevos que dentro de las 72 horas de uso presentaron fallas que no son parte del mantenimiento cotidiano de un vehículo, es decir que no consistían, por mencionar un ejemplo, en el cambio de frenos – que por el desgaste propio del uso puede variar en el tiempo según sea necesario–, sino que era necesario realizarles trabajos no congruentes con el tiempo de uso que tenían cada una de las motocicletas, por ejemplo realizar limpieza de carburador cuando las motocicletas presentaban únicamente 20 kilómetros recorridos, cambiar *clutch* con sólo 15 kilómetros recorridos o sólo un día de uso (para el caso de la motocicleta del señor _____ a la que después también le realizaron limpieza del carburador, entre otras múltiples reparaciones en un espacio menor a 5 meses a partir de la compra); es decir que los bienes adquiridos *no presentaban las condiciones mínimas de uso esperado para un vehículo nuevo* – que apenas a 1, 2 o 3 días desde la compra fuera necesario llevarlas de regreso al taller de la proveedora–.

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

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

En palabras de Juárez Torrejón *“la idea de conformidad de la cosa al contrato, en el marco de la compraventa, ha supuesto una revisión de la obligación del vendedor como obligación de resultado: ya no se trata sólo de que sobre el vendedor pese la obligación legal del saneamiento, que se traduce en el reconocimiento al comprador de las acciones redhibitoria y estimatoria, sino de la satisfacción efectiva del consumidor, a través de un doble sistema: 1) La configuración legal de los límites de la “satisfacción” comercial del consumidor a través de la enumeración de unos criterios de conformidad. 2) El reconocimiento de un sistema de remedios de satisfacción in natura. Ello ha supuesto para unos Ordenamientos el reconocimiento ex novo de la satisfacción in natura del comprador, y para otros el ensanchamiento de esta posibilidad que sólo se reconocía de manera excepcional”*². Por su parte Vaquer señala que *“[l]a falta de conformidad en la compraventa es un concepto unitario que pretende describir*

¹ GONZÁLEZ CAZORLA (2019) n° 2.

² JUÁREZ (2015) 83-84.

*cualquier desviación de los bienes respecto de las expectativas del comprador en el contrato de compraventa (...) la conformidad no es más que la correspondencia de la cosa entregada con el diseño que las partes realizaron en la prestación*³. La profesora Barrientos se refiere a la noción de falta de conformidad, señalando que “[l]a conformidad (o falta de conformidad) es un concepto anglosajón introducido en los sistemas continentales a partir de una unificación del derecho de contratos y obligaciones europea. Implica congruencia entre la cosa entregada y las pretensiones del comprador. Si se vincula a la idea del objeto, conformidad implica, por tanto, correspondencia de la cosa entregada con el modelo que exige el contrato. En general, **conformidad significa que la cosa entregada por el vendedor ha de adecuarse a las exigencias cualitativas y cuantitativas que el contrato le impone, las características pactadas y lo efectivamente entregado al consumidor**”⁴ (el resaltado es propio).

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

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

C. Al cotejar los hechos acreditados en la letra A. de este mismo apartado, conforme a la prueba documental que consta en el presente expediente, con el análisis de la conformidad de los bienes desarrollado por este órgano en el literal que precede, se concluye por parte de este Tribunal que, la proveedora denunciada entregó a cada uno de los consumidores, bienes que no cumplían con las condiciones propias esperadas de un vehículo nuevo, es decir que entre 1 a 3 días después de compradas las motocicletas, tuvieron que llevarlas al taller de la proveedora, por diversas fallas —porque no mantienen la marcha, se siente olor a quemado, tienen problemas de clutch, entre otras—, que imposibilitaban el uso

³ VAQUER (2011) 11.

⁴ BARRIENTOS (2016) 125.

normal esperado para los bienes de esa naturaleza –desplazamiento libre y esperado para una motocicleta nueva–, y más aún, que las razones a las que la proveedora pretende atribuir dichas fallas –mal uso de los clientes, combustible de baja calidad, etc.–, no son congruentes ni han sido acreditadas fehacientemente de su parte, con la prueba pertinente.

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

En conclusión, las motocicletas vendidas por la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., resultaron ser de muy mala calidad, según se acreditó con la documentación incorporada al expediente administrativo, al haber fallado dentro de las 72 horas próximas a sus respectivas compras, lo que denotó un incumplimiento de la proveedora al entregar a los consumidores bienes que no presentaban la calidad y prestaciones habituales de un bien de su tipo, que los consumidores podían fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza de los bienes –vehículos nuevos–, configurando así la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “no entregar los bienes (...) en los términos contratados” siendo procedente sancionar a la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por las denuncias interpuestas por los consumidores:]

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

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa

como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa que solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, *Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011*]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la Sala De lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

En concordancia con lo anterior y para el presente caso en específico, el grado de intencionalidad, se concluye que la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., actuó con *negligencia grave*, debido a que no consta en el expediente que entregara bienes en condiciones de calidad esperada para los bienes de la naturaleza que distribuye para uso de los consumidores; y a pesar de ello tampoco realizó ninguna acción que garantizara la efectiva entrega de bienes en óptimas condiciones a los consumidores, en transgresión a las disposiciones de la LPC ya citadas, y además ocasionándoles así un menoscabo económico a los denunciantes.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC. establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según sea el caso.

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

a. Tamaño de la empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores*".

A partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en las resoluciones de inicio de los procedimientos sancionatorios de mérito (fs. 42-43, 114-116 y 182-184).

Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

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

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: "*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*", así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: "*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*", y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: "*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*".

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

c. Grado de participación en la acción u omisión.

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

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

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de Ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: "*(...) El beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*". Conforme a ello, en el presente procedimiento se logró evidenciar que la proveedora denunciada, efectivamente vendió bienes específicamente motocicletas de la marca *Serpento*, que son ofrecidas como nuevas, pero que cuando los consumidores hacen uso de ellas resultan con fallas que no se ha comprobado que sean a

consecuencia del mal uso, pues fallaron dentro de las 72 horas próximas a la compra; en ese sentido, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de los consumidores, puesto que no se cumplió con la finalidad esperada para los bienes en mención, y estos se vieron afectados en su patrimonio, pues erogaron ciertas cantidades de dinero en concepto de prima por bienes que no funcionaron y les representaron gastos adicionales y la devolución de la mismo no se hizo efectiva en los términos legales. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en la venta de las motocicletas, ya que se esperaba que fuera conforme a las características propias de un vehículo nuevo, lo que tuvo como consecuencia la inconformidad de los consumidores, quienes solicitaron la devolución de lo cancelado, pero la proveedora denunciada nunca realizó la devolución del dinero.

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

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo⁵ en la infractora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC. Y es que, como proveedora que se dedica a la comercialización de motocicletas de la marca *Serpento*, se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de la actividad desarrollada; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifique el incumplimiento de lo pactado, situación que no ha ocurrido así en el presente procedimiento.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

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

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. Por otra parte, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

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

En ese orden, en el presente caso, se debe tomar en cuenta que la proveedora es una *Persona Jurídica* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento es la de una *Gran Empresa*, el grado de intencionalidad de la conducta cometida fue *negligencia* (ya que para el caso no se acreditó el dolo en la infracción cometida) y que la afectación económica total ocasionada al patrimonio de todos los consumidores fue por la cantidad total de \$880.55 dólares.

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó a cada uno de los consumidores por la conducta cometida (\$400.00, \$82.25 y \$398.30 dólares respectivamente), con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende a los presuntos daños ocasionados a los consumidores y el valor del contrato entre las partes.

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

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

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

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

Los consumidores solicitaron en su denuncia *que la proveedora cancele los contratos y les reintegre lo pagado por el incumplimiento a lo contratado*, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

En virtud de lo anterior, es importante mencionar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra e) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) e) *Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*”.

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

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

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

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra e) de la LPC, la titularidad del derecho a adquirir bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente, le corresponde al consumidor, como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de

la situación alterada de conformidad a la pretensión de los consumidores, la cual consiste en la devolución de lo pagado a cuenta del precio por los bienes defectuosos que recibieron.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar* a la proveedora **GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, que restablezca la situación alterada, cancelando los contratos de crédito y devolviendo a los consumidores conforme a la documentación incorporada al presente expediente y según detalle siguiente: al señor _____ é _____ la cantidad de \$400.00 dólares, al señor _____ la cantidad de \$82.25 dólares y al señor _____ la cantidad de \$398.30 dólares, pagados por los bienes objeto del reclamo, que no fueron entregados en las condiciones óptimas esperadas respecto de vehículos nuevos; quedando la proveedora imposibilitada de ejercer acciones de cobro respecto de los bienes objeto de la controversia en este procedimiento.

XI. DECISIÓN

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

a) Sanciónese a la proveedora **GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, con la cantidad de **VEINTIÚN MIL NOVECIENTOS DÓLARES CON VEINTICUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$21,900.24)**, equivalentes a *setenta y dos meses de salario mínimo mensual urbanos en la industria* —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017—, en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: *“No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*, de conformidad al análisis expuesto en los romanos **VII** y **IX** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

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.**

b) Ordénese a la proveedora **GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.** **devolver** a los consumidores _____ la cantidad de **CUATROCIENTOS DOLARES (\$400.00)**, al señor _____ la cantidad de **OCHENTA Y DOS DOLARES CON VEINTICINCO CENTAVOS DE DOLAR (\$82.25)** y al señor _____ cantidad de **TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO DOLARES CON TREINTA CENTAVOS DE DÓLAR (\$398.30)**, pagados por los bienes objeto del reclamo, y **cancelar** los contratos de crédito referentes

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

c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a cada uno de los consumidores intervinientes para las acciones legales que estimen convenientes.

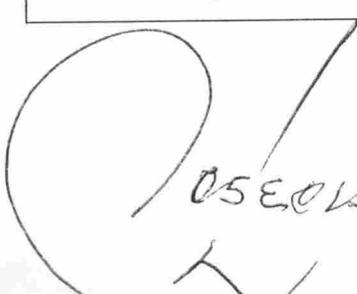
d) *Notifíquese*.

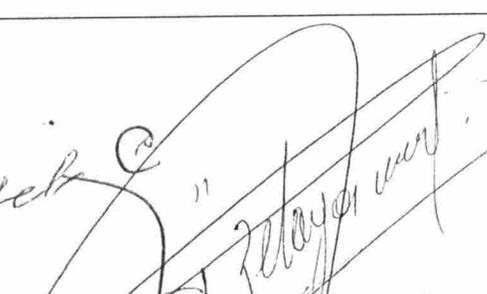
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

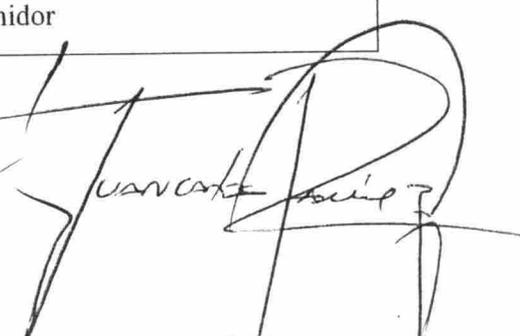
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
--	---

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.

EV/MP


Secretario del Tribunal Sancionador