

garantía, y que bajo su propio consentimiento anduvo en el vehículo en perfectas condiciones”, ante lo cual, el consumidor manifestó no estar de acuerdo, por lo que ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias (fs. 15).

El 25/06/2021, se le notificó al proveedor la audiencia de conciliación programada para el 30/06/2021 —fs. 25—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que: *Luego que las partes intercambiaran sus puntos de vista, y el suscrito técnico los hubiera instado a resolver el presente conflicto de una manera justa y equitativa sin que esto fuere posible, se hace constar la falta de acuerdo entre las partes.”*, tal como consta a fs. 27, remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 07/07/2021.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó *“que el proveedor haga la devolución de \$650.00 ya que no se pueden hacer las reparaciones y reclamo en tiempo cuando la garantía estaba vigente. Todo lo anterior en base a los artículos 34, 44 literal c), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 30 y 31—, se le imputa al proveedor denunciado 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, 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 del consumidor, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán* (el resaltado es nuestro). *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.*

Respecto a la ejecución de las garantías, el artículo 33-A de la referida ley, consigna que: *(...) el consumidor deberá comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio, por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto. (...), el resaltado es nuestro.*

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC 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.*

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 el consumidor 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 DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

I. 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 02/06/2022 —fs. 35— se recibió escrito firmado por el licenciado Hugo Ernesto Alvarado López, mediante el cual evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerce su derecho de defensa, manifestando que *contesta en sentido negativo la denuncia interpuesta por el señor [redacted] en contra de su persona, por no ser ciertos los hechos vertidos en la misma; asimismo, señala que agrega prueba que consiste en recibo emitido por su local Roncha Autoparts, en donde se detalla el precio, la garantía y la fecha de entrega, así como también agrega copia de la factura número [redacted], emitida a favor del señor [redacted]*

siendo necesario aclarar que la factura es entregada al cliente una vez ya instalado el motor y ya verificado el funcionamiento del mismo, la cual tiene como fecha 20/10/2020, de la misma manera agrega copia de la conversación establecida con el señor [redacted]

(ii) En fecha 28/10/2022 —fs. 48 y 49— se recibió escrito firmado por el licenciado Hugo Ernesto Alvarado López, mediante el cual contesta la apertura a prueba y ejerce su derecho de defensa, manifestando que *el día 05/10/2020 el señor [redacted] se acercó a su local denominado como Roncha Autopartes, con el fin de comprar un motor marca Suzuki, modelo Forenza, resultando que ese día se realizó el negocio por un monto de \$650.00, y que por lo consiguiente el señor [redacted] procedió a dejar una reserva de \$200.00, aclarándole que el monto restante sería cancelado el día de la entrega del motor, el cual se estableció que sería el día 07/10/2020; además, se le hizo saber que la garantía de dicho motor era un mes a partir del día de la entrega, y se le explicó que transcurrido el tiempo de garantía se le extendería la respectiva factura. Siendo falso lo manifestado en la denuncia que interpuso el señor [redacted] ya que el menciona que el motor lo había adquirido el día 20/10/2020.*

(iii) En ese orden, mediante los escritos de fs. 35 y 48 a 49, el denunciado ofreció la prueba documental que se encuentra anexada al expediente la cual consiste en:

a) Nota de envío número 4598, de fecha 05/10/2020, que se encuentra a folios 36 y 50 del expediente administrativo. Por medio de dicha prueba, pretende probar que en dicho recibo se detalla el precio, la garantía y la fecha de entrega del motor objeto de reclamo.

b) Factura número , de fecha 20/10/2020, agregada a fs. 37 y 51, a nombre del señor en la que consta la descripción del producto y el precio del mismo.

c) Impresión de captura de pantalla de la conversación sostenida con el señor en donde presuntamente manifiesta que el día 05/11/2020 vencería la garantía y se le entregaría la respectiva factura y póliza (fs. 38 y 52).

(iv) Finalmente, ofrece prueba testimonial del señor

B. Respecto a las pruebas ofrecidas, corresponde en este apartado analizar la admisibilidad de las mismas, así:

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

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

En el presente caso, con la prueba testimonial ofrecida, el proveedor pretende comprobar que dicho señor fue el encargado de entregar el motor el día 07/10/2020, y que el señor visitó el local a bordo del vehículo para el cual fue adquirido dicho motor, manifestando que el vehículo andaba en perfectas condiciones.

Ahora bien, es importante mencionar que el análisis de las pruebas ofertadas debe de hacerse en conjunto con los demás medios probatorios, incluso para determinar su admisibilidad.

En ese orden, respecto de los hechos que se pretenden probar con la deposición del testigo ofertado, se advierte que dichas situaciones no son hechos comprobables fehacientemente por medio de testigos, sino que por medio de prueba documental, la cual ya se encuentra agregada al

procedimiento administrativo; por lo que, resulta impertinente la prueba testimonial ofrecida; razón por la cual, debe declararse sin lugar lo solicitado.

En consecuencia, el testimonio del señor _____, no cumple con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en los arts. 318 y 319 del CPCM, respecto a la idoneidad de la misma; por ello, debe declararse inadmisibile.

2. Con relación a los argumentos vertidos en los literales (i) y (ii) y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados en el romano VII. **ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.**

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, 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 Constitucionalidad 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 Código Procesal Civil y Mercantil determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de*

su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica". (Los resaltados son nuestros).

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.*

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

1) Fotocopia de factura número 0084, de fecha 20/10/2020, a nombre del señor [redacted] en la que consta la descripción del producto y el precio del mismo (fs. 4, 37, 46 y 51).

2) Fotocopia de nota de envío número 4598, de fecha 05/10/2020, en la cual se detalla el precio, la garantía y la fecha de entrega del motor objeto de reclamo (fs. 36, 47 y 50).

3) Impresión de captura de pantalla de la conversación sostenida con el señor [redacted] en donde presuntamente manifiesta que el día 05/11/2020 vencería la garantía y se le entregaría la respectiva factura y póliza (fs. 38 y 52).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

I. A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

i) la **relación contractual** existente entre el consumidor y el proveedor Hugo Ernesto Alvarado López, por medio de la fotocopia de factura número [redacted], de fecha 20/10/2020, a nombre del señor [redacted] por la cantidad de \$650.00 en concepto de compra de una pelota de motor de Suzuki Forenza, documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituye como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma.

ii) La **existencia de una garantía** ofrecida por el proveedor al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de un mes (según lo que consta en la nota de envío número 4598) -fs. 36, 47 y 50-.

iii) La **presentación de un reclamo** por parte del consumidor por desperfectos en la pelota de motor adquirida. Cabe mencionar que no se ha comprobado que el producto haya sido ingresado

para su reparación, ya que el proveedor alega que los reclamos del consumidor fueron posteriores a los sesenta días, tiempo en el cual ya se le había vencido la garantía.

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

i) El único documento contractual que obra en el expediente administrativo es la factura de fs. 4, 37, 46 y 51.

ii) De lo manifestado por el consumidor y el proveedor durante sus intervenciones y de la documentación agregada al expediente, se tienen como hechos comprobados que el consumidor compró un motor para un Suzuki Forenza, con un mes de garantía, por la cantidad de \$650.00.

Ahora bien, se advierte que las únicas pruebas que constan agregadas al expediente administrativo son la factura número y la nota de envío número 4598, mediante las cuales únicamente se comprueba el pago realizado por el señor a favor del señor Hugo Ernesto Alvarado López, en concepto de compra de una pelota de motor de Suzuki Forenza por la cantidad de \$650.00, y el otorgamiento de una garantía sobre dicho bien por el plazo de un mes, no habiéndose comprobado por otro medio probatorio los desperfectos en el motor alegados por el consumidor. Por consiguiente, lo afirmado por la parte consumidora sobre este punto no ha sido lo suficientemente claro ni comprobado en el presente procedimiento.

En ese sentido, ninguna de las partes ha sido capaz de comprobar los extremos de la denuncia, particularmente en lo que concierne a los desperfectos del motor alegados por el consumidor; razón por la cual, es importante reparar que, en el presente caso, no se cuenta con un medio de prueba que sustente el hecho denunciado y atribuido al presunto infractor; y, que si bien se han presentado fotocopias de factura número y de nota de envío número 4598, éstas solo permiten comprobar la relación contractual y el otorgamiento de una garantía por el plazo de un mes, sobre el motor objeto de reclamo.

Lo anterior significa que han quedado establecidos únicamente dos supuestos para la configuración de la infracción, es decir, la existencia de la relación contractual, y el otorgamiento de una garantía sobre el motor objeto de reclamo, con lo cual no se configuraría la conducta infractora, ya que es preciso además acreditar fundamentalmente, la existencia del desperfecto o falla en el bien o servicio que encaje en los alcances de la garantía, así como la conducta –dolosa o culposa– del proveedor, al negarse a efectuar la reparación o acciones a que estaba obligado.

De conformidad al marco jurídico expuesto se aprecia que, en el presente caso, si bien se ha relacionado la existencia de fotocopias de factura número y de nota de envío número 4598, ello no prueba más que la relación contractual entre proveedor y consumidor, y el otorgamiento de una garantía sobre el motor adquirido. Sin embargo, no se acreditó la existencia de las fallas en el

bien objeto de reclamo que encajen en los alcances de la garantía, así como tampoco la conducta dolosa o culposa del proveedor, al negarse a efectuar la reparación o acciones a que estaba obligado.

Por lo tanto, no puede establecerse que el proveedor Hugo Ernesto Alvarado López haya incurrido en la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, ya que no se han configurado todos los elementos que permitan encajar la conducta del proveedor denunciado en dicha infracción.

De modo que, este Tribunal no cuenta con los elementos de prueba que permitan imputar al proveedor denunciado el incumplimiento en cuestión. En ese orden de ideas, al no existir prueba de cargo suficiente que permita establecer la conducta atribuida, es procedente absolver al presunto infractor.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración 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*, estima procedente *absolver* al señor Hugo Ernesto Alvarado López del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

IX. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 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**:

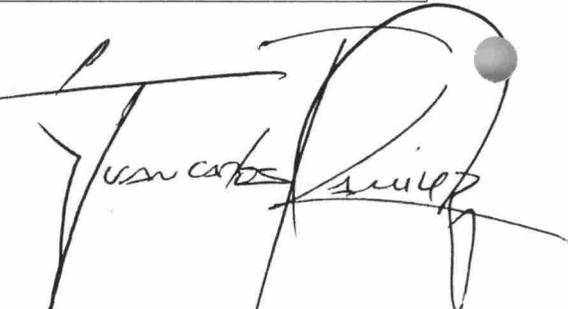
a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el señor [redacted], así como la documentación que consta agregada a fs. 46 y 47. Además, *tome nota* la Secretaría de este Tribunal del lugar y dirección de correo electrónico señalados por el consumidor para recibir actos de comunicación.

b) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el señor Hugo Ernesto Alvarado López; así como la documentación que consta agregada de fs. 50 a 53. Además, *tome nota* la Secretaría de este Tribunal del lugar y medios electrónicos señalados por el proveedor para recibir actos de comunicación.

c) *Absuélvase* al proveedor Hugo Ernesto Alvarado López por 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 relación a la denuncia presentada por el señor [redacted].

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	





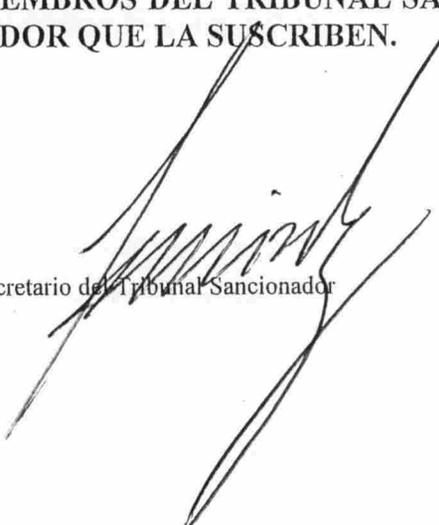
José Leoisick Castro
 Presidente

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.

OG/MIP


 Secretario del Tribunal Sancionador