

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 17/07/2023 Hora: 10:15 Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1057-2020</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	TIRE EXPRESS, S.A. DE C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 04/12/2019, el consumidor interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>“en fecha 01/09/2019 compró un juego de rines por el precio de \$279.00 más 4 llantas el precio \$159.00, incluyendo la instalación de los rines y las llantas con TIRE EXPRESS, S.A. de C.V. En fecha 07/09/2019 se presentó a la agencia para que se le instalaran los rines y las llantas alejándose el consumidor un poco no viendo lo que le harían al vehículo, es caso que al poncharse una llanta y llevarla a reparar al momento de quitar la llanta y el rin y los espárragos se quebraron, teniendo que llamar un mecánico quitando el muñón, bufan toda la pieza donde lleva el rin, verifico que los espárragos uno se había quebrado porque estaban desgastados, y los otros dos estaban doblados, al revisar cada uno de los rines se percató que cada rin había sido modificado en los orificios y que los espárragos que van en el muñón habían sido doblados para que cazaran en los rines, ya que los rines que se le vendieron no eran la medida no siendo compatibles, se presentó a la agencia que los compró y lo que hacían es trasladarlo a cada agencia para que otros de taller del proveedor asumieran la reparación, al hablar con el jefe de mecánica esté se percató los daños en el muñón espárragos y cada uno de los rines, pero no le dio una respuesta satisfactoria negándose a responder, en vista que el proveedor a la fecha no quiere responder por el daño causado por uno de sus empleados solicita la intervención del Centro de Solución de Controversias para que se le solucione su caso”.</i></p> <p>El día 08/01/2020 se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (fs. 10), no habiendo respuesta por parte de la proveedora, por lo cual, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (fs. 11).</p> <p>El 17/02/2020, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 20/02/2020 —fs. 12—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la parte proveedora —fs. 16—; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 29/09/2020, notificando a la proveedora en fecha 24/09/2020 —fs. 39—. Finalmente, en fecha 29/09/2020 se llevó a cabo la audiencia de conciliación, dando como resultado la falta de acuerdo entre las partes,</p>			

tal como consta a fs. 44, remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 16/10/2020.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó *“que el proveedor asuma la responsabilidad del mal trabajo realizado por uno de sus técnicos expertos en realizar instalaciones de rines y llantas y haber dañado la bufa y muñón parte donde lleva instalados los rines y llantas, por lo que pide que el proveedor realice la reparación de la bufa muñón sin ningún costo, y haga el cambio de los rines con la medida correcta para su vehículo o en su defecto haga la devolución del dinero por la cantidad \$279.00 y la reparación de los espárragos sin ningún costo. Con base a los artículos 4 literal e), 24, 43 literal c) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos”*.

### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 47 a 49—, 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*. Relacionado a los artículos 4 letra e), i) y 34 de la misma normativa.

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 el consumidor— 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. 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, 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**

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora TIRE EXPRESS, S.A. de C.V., pues en resolución de fs. 47-49, se le concedió el plazo de 10 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma por medio de aviso en fecha 05/09/2022—fs. 50—; asimismo, se le notificó a la proveedora denunciada la resolución de fecha 08/06/2023—fs. 54— en la cual se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días, la cual fue notificada en fecha 16/06/2023—fs. 59—; sin embargo, no hubo pronunciamiento de la proveedora en ninguna de las referidas etapas.

#### **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 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 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).

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 c) de la LPC.

**B.** En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por el consumidor consistente en:

1. Fotocopias confrontadas de comprobante de compra (fs. 4 y 5), emitidos por el establecimiento comercial “TIRE EXPRESS, S.A. de C.V.” de fechas 01/09/2019, ambos documentos a nombre del denunciante, por un monto de \$438.96 dólares por la compra de un juego de rines prom FB xx3522 y llantas 195/55 RIS KETER prom FB.

2. Además, en el comprobante de compra en el reverso consta un sello en el que consta la garantía del bien.

3. Fotocopia confrontada de diagnóstico del taller “Autoservicio El Olivo” el cual fue que los rines no eran compatibles con el vehículo del consumidor y fueron instalados forzosamente. También consta, que el consumidor pagó la cantidad de \$50.00 dólares por la reparación de 4 *espárragos* (fs. 6).

Cabe aclarar, que dicha documentación no fue controvertida por la proveedora.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por el consumidor en su denuncia, se ha comprobado la relación de consumo preexistente a la denuncia entre los dos intervinientes, puesto que el proveedor denunciado vendió un juego de rines en promoción xx3522 por la cantidad de \$279.00 dólares y llantas 195/55 RIS KETER por la cantidad de \$159.96 dólares, la cual señala el consumidor que al poncharse una llanta y cambiarla, el rin y los espárragos se quebraron porque estaban desgastados y los demás estaban doblados, identificando que los rines habían sido modificados. Que reportó dicha situación con la proveedora, y lo único que hacían era trasladarlo a diferentes talleres de la misma proveedora conforme al comprobante de compra (f. 5). No obstante, el vehículo no funcionó bien después de la instalación de los rines y llantas. De lo anterior, además de la relación de consumo entre los intervinientes, se ha acreditado que los desperfectos causados al automotor por los servicios de instalación de rines y llantas brindados por parte de la proveedora, esto conforme a lo expuesto en el diagnóstico presentado por el consumidor de fecha 15/11/2019 (fs. 6) emitido por un taller denominado “Autoservicio El Olivo” el cual no ha sido controvertido por la proveedora.

B. Adicionalmente, se ha constatado que la proveedora otorgó una garantía por la instalación de los rines y llantas adquiridas por el consumidor, según consta en el documento de comprobante de compra, en la cual no se establecen las condiciones. Al respecto, es preciso destacar que la *garantía* en materia de venta constituye: i) una especie de póliza de seguro, a través de la cual el vendedor asegura al comprador frente a lo que es un evento negativo e incierto, esto es, el vicio o defecto del producto; ii) un índice de calidad, siendo el nivel de calidad de un bien inversamente proporcional a la importancia del defecto; iii) un sistema de reducción de riesgo<sup>1</sup>.

C. Aunado a lo anterior, conforme al inciso 2º del artículo 33 de la LPC que establece: “*Las garantías extendidas y aceptadas de conformidad con el inciso anterior serán obligatorias para proveedores y consumidores (...)*” (resaltado es propio), es por ello que el proveedor, basado en su experiencia y experticia en materia de reparación de vehículos, venta e instalación de rines y llantas, debió advertir al consumidor los desperfectos que el vehículo pudo llegar a tener al momento de la instalación de los bienes adquiridos, si era necesario reparar o sustituir otras piezas que estuvieran conectadas al funcionamiento correcto del vehículo, pues el proveedor como experto en el rubro, por dedicarse precisamente a ese giro, es quien debió –al momento de realizar el diagnóstico en el vehículo–

<sup>1</sup> Gómez, *Analyse économique de la directive, en La directive communautaire sur la vente*, Bruxelles, Bruylant & Paris, a cura di Grundmann, Bianca, Stijns, (2004) p. 64.

notificar al consumidor todo lo que era necesario hacer al automotor para que funcionara correctamente, pues el consumidor no podía prever dicha situación (cuál era la exacta razón de la falla y lo que era necesario hacer para corregirla). La anterior, es precisamente la razón por la que un consumidor (en general) acude a un establecimiento especializado, con la expectativa, no de que el proveedor únicamente sustituya una pieza del automotor, *sino que la misma sea la correcta y que el bien funcione en óptimas condiciones.*

Sobre este último punto, y desde el análisis del Derecho Comparado, la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo, establece que el vendedor profesional del bien (sea productor o revendedor) está obligado a entregar un bien **conforme y que la conformidad es la síntesis de la calidad del bien, tal como sea descrita por el vendedor, requerida por el comprador, o elogiada por el productor en la presentación del producto**<sup>2</sup>.

D. Advierte también este Tribunal, que en el documento entregado al consumidor como comprobante de compra, se observa un sello de la garantía (después de 5,000 KMS), pero no consta en dicho documento, ni en anexo, los términos y condiciones de dicha garantía, de acuerdo a la obligación estipulada en el artículo 33 de la LPC que establece: *“Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán. Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio”* (resaltado es propio). De tal suerte, que al no estipular cuales son las condiciones de garantía a las que se obliga el proveedor, es el consumidor quien se ve severamente perjudicado, pues la cobertura de la garantía se ve limitada exclusivamente a la subjetividad del proveedor, quien podría hacerse responsable o no por el cumplimiento de la misma, por razones que al consumidor no le constan, cuando –muy probablemente–, lo que motivó la compra del consumidor fue precisamente que fuera un bien garantizado, pues esto último ofrece una ventaja competitiva frente a otros bienes ofrecidos por otros proveedores, que no se encuentran garantizados. Lo anterior, representaría un incumplimiento del proveedor a lo dispuesto en el artículo 33 de la LPC ya citado, pues a pesar que las condiciones y términos de garantía hayan sido expuestos verbalmente al momento de la compra del bien, el texto de la ley exige que dicha información conste claramente *en el documento contractual o en documento anexo*, hecho que en el presente caso no ha quedado evidenciado, pues el proveedor únicamente delimitó el período de vigencia de la garantía.

<sup>2</sup> Cappilli, *Las garantías en los bienes de consumo*, Roma (2007), p. 1692.

En resumen, de todo lo expuesto anteriormente, este Tribunal ha establecido la relación de consumo entre los intervinientes, que el bien vendido al consumidor e instalado en su vehículo contaba con una garantía, así como también que después de dicho trabajo mecánico, el automóvil en el que fue instalado los rines y las llantas presentó daños en espárragos quebrados y forzados, y que sobre esto fue notificado la proveedora dentro del período de garantía otorgado. Aunado a lo anterior, este Tribunal ha verificado el incumplimiento por parte de la proveedora, a lo dispuesto en la LPC, específicamente en el artículo 33, al intentar abstraerse de su obligación frente al cumplimiento de la garantía al consumidor, así como también por no haber plasmado en el documento de compra del bien –ni en documento anexo–, los términos y condiciones a los que se encontraba sujeta la garantía que ofreció por los bienes, configurándose así la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra c) de la 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*”, siendo procedente, a juicio de este Tribunal, *sancionar* a la proveedora TIRE EXPRESS, S.A. de C.V., respecto de la denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_, y como consecuencia imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

*E.* Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 Cn, 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 diecisiete de diciembre de mil novecientos noventa y dos).

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 veintinueve de abril de dos mil trece).

Cabe destacar que una de la subcategorías 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 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 veinticuatro de octubre de dos mil diecinueve.

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma 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. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Ahora bien, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes como para determinar que tal omisión haya sido producida de manera dolosa. No obstante, a partir de los hechos probados y las circunstancias en que se dieron los mismos, ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de TIRE EXPRESS, S.A. DE C.V., debido a que consta en el expediente que tuvo conocimiento del reclamo del consumidor por los desperfectos de la instalación de los rines y llantas, no obstante, no consta en el presente expediente, que la denunciada haya realizado acción alguna para cumplir con la garantía ofrecida (corrigiendo el desperfecto completamente) o en su defecto, probar que estaba exento de cumplir con la misma. En consecuencia, este Tribunal considera que existe responsabilidad de la proveedora por la comisión de la infracción que se le imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra c) de la LPC.

#### **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 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, la reincidencia o incumplimiento reiterado, 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 del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora TIRE EXPRESS, S.A. de C.V., en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (folios 47 al 49). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora 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 (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como una *microempresa*, 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 del proveedor, pues al dedicarse a la venta, reparación e instalación de vehículos, debe tener la capacidad de evaluar y reparar los 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 al denunciante.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora TIRE EXPRESS, 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 y garantía 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, en los términos que la citada ley establece, según se ha desarrollado en los romanos precedentes de esta resolución.

*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 la proveedora TIRE EXPRESS, S.A. de C.V., no atendió el reclamo presentado por el consumidor, respecto a los desperfectos presentados en los rines y llantas, y en consecuencia, no garantizó la buena calidad del producto ni dio cumplimiento a la garantía ofrecida al denunciante, la cual se encontraba vigente a la fecha de su reclamo.

*d. Impacto en los derechos del consumidor 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 del consumidor afectado en el presente procedimiento, ya que éste erogó cierta cantidad de dinero a cambio de bienes garantizados y su respectiva instalación, con la expectativa que su vehículo

funcionara en óptimas condiciones, no obstante la proveedora no cumplió con la garantía ofrecida en los términos exigidos por la ley.

***e. Beneficio que obtiene el infractor.***

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 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, para el caso que nos ocupa, de conformidad al documento agregado a folio 4, el denunciante pagó la cantidad de \$438.96 dólares en concepto de pago por los rines y llantas objeto de reclamo.

***f. 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 proveedora TIRE EXPRESS, 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 proveedora de bienes y servicios de mecánica automotriz, 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.

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

Tal como se expuso en esta resolución, el proveedor cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, al incumplir las condiciones de la garantía otorgada por el bien objeto de la controversia; y 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.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción). En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que el infractor ocasionó al consumidor por la conducta cometida (\$279.00 dólares) 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 el presunto daño ocasionado al consumidor.

Ahora bien, una vez establecido el monto mínimo base, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le fue requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por no haber presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora, pues se ha establecido la falta de voluntad de cooperación en este procedimiento administrativo sancionador del proveedor infractor.

Por consiguiente y en virtud del impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al mismo (\$279.00 dólares) el grado de intencionalidad con la que procedió el infractor *-negligencia-*, así como por haberse constatado una conducta procedimental que denota la falta de buena voluntad y colaboración del denunciado dentro del procedimiento, al no proporcionar la información solicitada, este Tribunal impone a la proveedora TIRE EXPRESS, S.A. de C.V., por la comisión de la infracción regulada 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 con el artículo 34 de la misma ley, una multa de seis meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, equivalentes a la cantidad de MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DOLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,825.02) en concepto de multa, por la comisión de la infracción ya descrita.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el 3% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector comercio y servicios—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas

#### **X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA**

El consumidor solicitó en su denuncia la devolución del dinero por el repuesto que pagó al proveedor, 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 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 del consumidor, 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 del consumidor, la cual consiste en: *la devolución de lo cancelado lo cual asciende a \$279.00 dólares, en concepto de compra de los rines, más la reparación de los espárragos de su vehículo que asciende a la cantidad de \$50.00 dólares.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora TIRE EXPRESS, S.A. de C.V., la devolución del dinero cancelado por la compra de los rines y reparación de los espárragos del vehículo, objeto de reclamo, por haber incumplido la garantía, pues esta presentó desperfectos que no fueron reparados en la forma esperada.*

## **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; 4 letra i), 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) *Sanciónese* a la proveedora **TIRE EXPRESS, S.A. de C.V.,** con la cantidad de **UN MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DOLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,825.02),** equivalentes a seis meses de salario mínimo mensual

urbano 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 la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

b) *Ordénese* a la proveedora **TIRE EXPRESS, S.A. de C.V.**, realizar la devolución del dinero cancelado por la compra e instalación de los rines, así como lo pagado por el consumidor por la reparación de los daños causados al vehículo (reparación de *espárragos*) es decir, la cantidad de **TRESCIENTOS VEINTINUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$329.00)** al señor

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.**

c) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

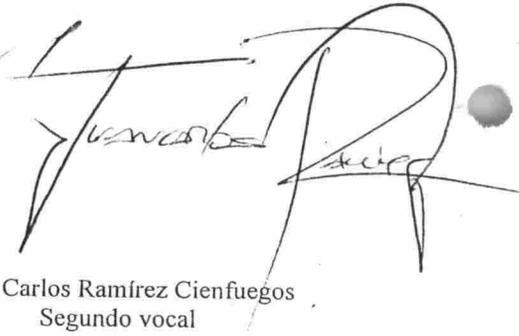
d) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro  
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

FJ/AMC



Secretario del Tribunal Sancionador