

 <b>Defensor del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 26/07/2023 Hora: 10:17 Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 275-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	LA CASA DEL REPUESTO, S.A. DE C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 06/11/2020, la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso que: <i>"en fecha 09/11/2019 llevo su vehículo a taller del proveedor para que le hicieran la evaluación del vehículo y le realizaran el trabajo de cambio de la caja de la transmisión, al inicio la cotización por el trabajo fue de \$150.00 aceptando la consumidora el precio dejando su vehículo para que le realizaran el trabajo, a los días le informaron que habían encontrado otras fallas en motor y sería otro valor el precio por reparación haciéndole valor total de \$900.00 ya que le cambiarían piezas en motor y parte del vehículo, aceptando la consumidora pagando \$900.00 ya que le aseguraron que le dejarían el vehículo en buen estado, pero solo se le entrego 2 facturas asegurándole el proveedor que posteriormente le entregarían las otras facturas para hacer el total pagado, el vehículo le fue entregado pero peor se lo dejaron en mal estado ya que la velocidad no le entra, no camina, ya le reclamo al proveedor y quieren evadir su responsabilidad por un trabajo mal hecho no cumplieron con lo contratado, por lo que en vista que el proveedor no quiere responder por el trabajo del cual se pago solicita la intervención del Centro de Solución de Controversias para que se investigue y se le solucione"</i>.</p> <p>El día 13/11/2020 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; sin embargo, no hubo respuesta, a lo cual, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (fs. 15).</p> <p>El 05/03/2021, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 08/03/2021 —fs. 16—, no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 17/03/2021, notificando a la proveedora en fecha 10/03/2021 —fs. 27—sin embargo, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 24/03/2021, notificando a la proveedora en fecha 19/03/2021—fs. 41—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación no hubo acuerdo entre las partes, tal como consta a fs. 45, remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 07/04/2021.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
La consumidora solicita: <i>"Que el proveedor le responda realizando el reintegro del dinero la cantidad de \$900.00 ya que se incumplió con el contrato. Con base a los artículos 4 literal e), 24, 43</i>			

literal e) 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 —folios 48 al 49—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, relacionado al artículo 24 de la misma normativa.

Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), se tiene que, 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) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*” (resaltado es nuestro). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: “*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda*” (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el servicio*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* en la prestación de los servicios, según los términos contratados por el consumidor, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

#### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

1. 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. Mediante escrito presentado por el licenciado \_\_\_\_\_, en calidad de Director Propietario Judicial de la proveedora **LA CASA DEL RESPUESTO S.A. DE C.V.** (fs. 53 a 55), contestó la audiencia conferida en la resolución de las catorce horas con treinta y nueve minutos del día 20/10/2022, presentando anexos (fs. 56 al 83), manifestando que contestaba en sentido negativo lo manifestado por la consumidora y solicitó se realice un peritaje en el vehículo en cuestión a fin de determinar si ha existido un incumplimiento de contrato de parte de su representada, ya que no existe ninguna prueba que sustente lo declarado por la denunciante; sin un peritaje que determine si hubo incumplimiento de contrato o no de parte de su mandante. Así mismo, ofreció prueba testimonial.

2. Mediante resolución de las diez horas con veinte minutos del día 16/06/2023 (fs. 84) se declaró inadmisibles la prueba testimonial y pericial, y se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, la cual fue notificada a la proveedora, en fecha 05/07/2023 (fs. 86).

3. Ahora bien, respecto a los demás alegatos vertidos por la denunciada, éstos se encuentran vinculados a la prueba documental que se encuentra incorporada en el presente expediente administrativo, para previa valoración de la misma, se determine la configuración de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC; por ello, éstos serán desarrollados ampliamente en el romano VII ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN, de la presente resolución.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3º 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 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.

**B.** En el presente procedimiento administrativo sancionatorio se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Fotocopias de factura consumidor final No. 1-5-643272 de fecha 09/11/2019 a favor de la señora \_\_\_\_\_, por el pago realizado a LA CASA DEL REPUESTO, S.A. de C.V., por la cantidad de \$258.55 dólares, por la compra de productos descritos en la misma para ser instalados en el servicio de reparación de vehículo de la consumidora (fs. 6 y 22).
- b) Fotocopia de factura consumidora final No. 1-5-643970 de pago realizado en fecha 14/11/2019 a LA CASA DEL REPUESTO, S.A. de C.V., por la cantidad de \$108.88 dólares, por la compra de productos descritos en la misma y mano de obra, respecto del servicio de reparación de vehículo de la consumidora (fs. 21).
- c) Fotocopia de factura consumidor final No. 1-5-643273 de pago realizado en fecha 09/11/2019 a favor de la señora \_\_\_\_\_, por la cantidad de \$183.38 dólares, por la compra de productos descritos en la misma para ser instalados en el servicio de reparación de vehículo de la consumidora (fs. 23).
- d) Fotocopia de orden de taller No. 0021 de fecha 03/12/2020 (fs. 24).
- e) Fotocopias de facturas No. 2016081 y 1875547 de fechas 07/12/2020 y 08/12/2020 a favor de \_\_\_\_\_ (fs. 25 y 26)

f) Capturas de historial de compras de las piezas y repuestos que realizó la señora  
la proveedora LA CASA DEL REPUESTO, S.A. de C.V. (fs. 68 al 75)

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el presente caso la infracción denunciada por la consumidora es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”; en consecuencia, de los documentos incorporados en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que, en principio, existe un vínculo contractual que une a la denunciante con la proveedora, en virtud de los servicios de reparación de vehículo (fs. 21 al 23).

Establecida la relación contractual en virtud de un servicio de reparación de vehículo y las características de éste, es preciso analizar si el servicio fue prestado o no, y si fue prestado, las condiciones en las que el mismo se brindó.

En tal sentido se ha evidenciado que la denunciante interpuso reclamo ante la proveedora, en relación a la solicitud del reintegro del dinero por un servicio mal realizado, ya que no cumplieron con lo contratado por parte de la proveedora LA CASA DEL REPUESTO, S.A. de C.V., y que de acuerdo a la denuncia interpuesta por la consumidora, referente a un mal servicio en la instalación de la caja de transmisión del vehículo, la reparación de otras fallas, las cuales aceptó que le fueran reparadas por la proveedora, y la documentación expuesta anteriormente, es pertinente mencionar:

1. La relación contractual existente entre la consumidora y la proveedora LA CASA DEL REPUESTO, S.A. de C.V., ha quedado evidenciada por medio de “Facturas de Consumidor Final”, en donde se establecen la compra de los repuestos, pago de mano de obra y la cantidad del dinero cancelado (fs. 21 al 23), 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.

2. Respecto a la reparación del vehículo en los términos contratados, se agregó en el presente expediente por parte de la consumidora la compra de repuestos y pago de mano de obra, así como un diagnóstico realizado por “Servicio Automotriz Jordan” de fecha 3/12/2020 (fs. 24) y compra de repuestos en el establecimiento “Súper Repuestos” de fecha 08/12/2020 (25 y 26), con los que aparentemente se demuestra los desperfectos que aún presentaba el vehículo, después de los servicios brindados por la proveedora; en contraposición, la proveedora incorporó certificación del historial de las compras realizadas por la consumidora (fs. 68-75), con las que pretende probar que la señora

, no compró una caja de transmisión a la proveedora para su vehículo, y que lo reclamado por ella no es atribuible a la denunciada, además, una carta firmada por el señor

, supuesto mecánico responsable de realizar los servicios de reparación del vehículo a la

consumidora (fs. 76 y 77), en donde se relacionan las condiciones en que se recibió el vehículo y la entrega del mismo, en supuesto buen funcionamiento.

Al respecto, este Tribunal concluye que no se cuenta con prueba que acredite fehacientemente que el servicio de reparación del vehículo contratado no se brindó a la consumidora, pues de las facturas incorporadas por la denunciante, no es posible determinar con certeza cuál era la razón específica de las supuestas fallas presentadas por el automotor, posterior a la prestación del servicio. Por otra parte, el diagnóstico realizado por “Servicio Automotriz Jordan” de fecha 3/12/2020 (fs. 24) y la compra de repuestos en el establecimiento “Súper Repuestos” de fecha 08/12/2020, incorporadas por la consumidora, no son la prueba idónea para acreditar el mal servicio realizado por la proveedora, pues se advierte que ha transcurrido un tiempo considerable desde la fecha que acontecieron los hechos atribuidos a la proveedora, con los desperfectos que pretende acreditar con dicho diagnóstico.

En concordancia con lo anterior, no consta prueba que permita atribuirle a la proveedora una conducta de incumplimiento en la prestación de los servicios contratados.

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

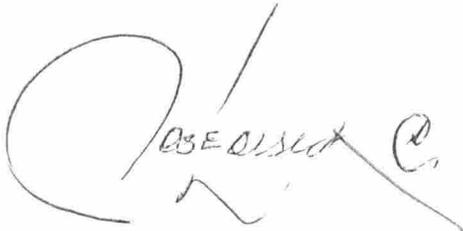
Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: *“La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculcado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”* (resaltados son propios).

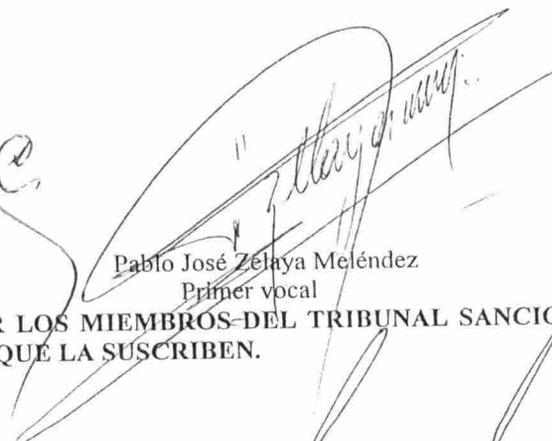
En consecuencia, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitadas, es procedente *absolver* a la proveedora LA CASA DEL REPUESTO, S.A. DE C.V., de la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) en relación con el artículo 24 de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por la señora razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, relativo a la reposición de la situación alterada.

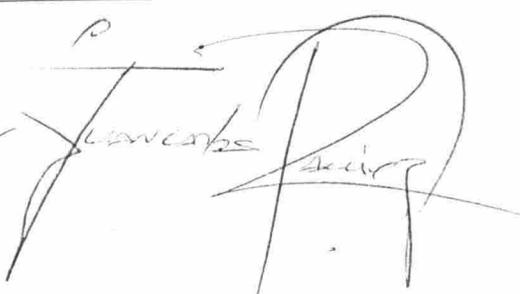
#### VIII. DECISION

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 24, 43 letra e), 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por la proveedora denunciada a través del licenciado 53-55).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación al artículo 24 de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por la señora  
contra la proveedora **LA CASA DEL REPUESTO, S.A. DE C.V.**
- c) *Absuélvase* a la proveedora **LA CASA DEL REPUESTO, S.A. DE C.V.**, por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación a la denuncia presentada por la señora  
, conforme al análisis desarrollado en el romano **VII** de la presente resolución.
- d) *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.
- e) *Notifíquese.*

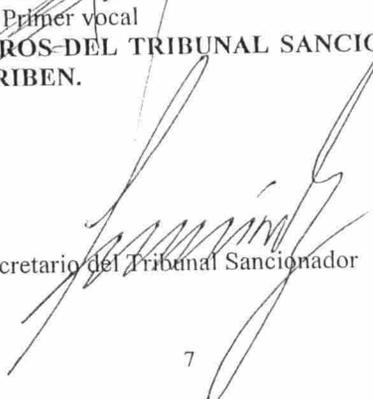
  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
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