

1999-13

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con treinta y un minutos del día nueve de enero de dos mil quince.

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 1999-13, se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor – en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor [redacted] contra [redacted], por supuestas infracciones a los artículos 43 letra c) en relación al artículo 33, y 43 letra e) en relación al artículo 24, todos de la LPC.

Leídos los autos; y, considerando:

I. En esencia, el señor [redacted] sostuvo que el día veintidós de enero de dos mil doce, compró una motocicleta marca [redacted]; año dos mil doce, por la cantidad de tres mil trescientos dólares (\$3,300.00). Agregó, que desde entonces, dicha motocicleta ha presentado múltiples problemas mecánicos, por lo que tuvo que llevarla al taller de la proveedora en repetidas ocasiones; sin embargo, no le resolvieron el problema.

De conformidad a lo establecido en los artículos 110 y siguientes de la LPC, se intentó que el consumidor y la proveedora llegaran a un arreglo amistoso a través de los medios alternos de solución de conflictos; no obstante, dado que aquéllos no llegaron a ningún acuerdo, el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor remitió el expediente administrativo N° 104198 a este Tribunal, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 143 letra c) de la LPC.

Por auto de folios 46, se admitió la denuncia del señor [redacted] contra [redacted], circunscribiéndose la admisión de la referida denuncia, a la posible comisión de la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC en relación al artículo 33 de la misma, por incumplir con la garantía otorgada al consumidor, lo cual, de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista por el artículo 46 de la ley antes citada; y la infracción prevista por el artículo 43 letra e) de la LPC en relación al artículo 24 de la misma, por no entregar la motocicleta en los términos contratados, lo cual, en caso de acreditarse, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista por el artículo 46 de la ley antes citada.

En el mismo auto, se citó a la sociedad presuntamente infractora, para que dentro del plazo que señala el artículo 145 de la LPC, por medio de su representante legal o apoderado ejerciera su derecho de defensa sobre las infracciones administrativas denunciadas en su contra. Asimismo, se

dio intervención al señor _____, en carácter de interesado en el procedimiento administrativo sancionador, y se le solicitó que presentara a este Tribunal copia de cualquier otro documento de que dispusiera en relación a este caso.

No obstante haber sido notificada legalmente la proveedora de la resolución antes relacionada, por medio de la señora _____, empleada de la misma, ésta no hizo uso del derecho de defensa conferido.

El consumidor, por su parte, presentó el escrito de folios 49, mediante el cual señaló que ya había entregado toda la documentación que tenía respecto al caso.

Mediante auto de folios 50, se abrió a pruebas el procedimiento de mérito por el plazo de ocho días hábiles.

Durante dicha etapa procesal, ninguna de las partes presentó prueba relacionada con el objeto del procedimiento.

Concluido el trámite que señala la ley, se procede a emitir la resolución final respectiva, según lo estipulado en el artículo 147 de la LPC.

II. En el presente caso, el objeto de la controversia puesta en conocimiento de este Tribunal estriba en determinar si _____ entregó la motocicleta en los términos contratados, lo cual, de acreditarse, configuraría la infracción prescrita en el artículo 43 letra e) en relación al artículo 24 de la LPC y, consecuentemente, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 46 de la mencionada ley; asimismo, si ha incumplido con la garantía otorgada al consumidor, lo cual, en caso de establecerse, configuraría la infracción prescrita en el artículo 43 letra c) en relación al artículo 33 de la LPC y, consecuentemente, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 46 de la mencionada ley.

III. Ahora bien, previo a analizar en profundidad la denuncia de mérito, resulta necesario hacer algunas acotaciones sobre las manifestaciones del *ius puniendi* del Estado, específicamente la potestad sancionadora y el principio de legalidad, como uno de los postulados que rige el ejercicio de dicha facultad por parte del Tribunal Sancionador y, al principio de presunción de inocencia de conformidad a la jurisprudencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia (1); para luego hacer una breve referencia a los elementos subjetivos y objetivos constitutivos de las infracciones contempladas en los artículos 43 letra c) en relación al artículo 33 y 43 letra e) en relación al artículo 24, todos de la LPC (2); y, finalmente, de conformidad a la prueba que consta en el expediente, determinar si la proveedora denunciada cometió las infracciones atribuidas (3).

1. A. La Sala de lo Constitucional en su jurisprudencia más reciente ha reconocido que el *ius puniendi* del Estado, entendido como la capacidad de ejercer un control social coercitivo ante lo tipificado como *ilícito* —esto es, en sentido amplio, las conductas constitutivas de infracciones penales o administrativas que atentan contra bienes o intereses jurídicamente protegidos—, no sólo se manifiesta mediante el juzgamiento de los delitos e imposición de penas por parte de los tribunales penales, sino también cuando las autoridades administrativas ejercen *potestades sancionadoras*.

En efecto, si bien, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Constitución, corresponde única y exclusivamente al Órgano Judicial la facultad de imponer penas, la autoridad administrativa, amparada en el ejercicio de dicha potestad, puede *sancionar* “mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso las contravenciones a las leyes, reglamentos u ordenanzas”.

Así, sobre la base del artículo 79 de la LPC, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor tiene la facultad de intervenir punitivamente en la esfera jurídica de las personas jurídicas o naturales, públicas o privadas, que al dedicarse a la producción, distribución, suministro y comercialización de bienes y servicios, han provocado una lesión o daño en bienes o intereses —de orden colectivo o individual— considerados como fundamentales en la esfera jurídica del consumidor, siempre que tales comportamientos se encuentren tipificados en el referido cuerpo normativo como infracciones merecedoras de una sanción.

B. En efecto, la *potestad administrativa sancionadora* de la que está investido este Tribunal, tiene fijados sus fines, postulados y principios rectores a partir de la configuración que de la potestad punitiva realiza la Constitución; de tal forma que la valoración de los hechos e interpretación de las normas que éste ha de realizar se sujeta, en esencia, a una serie de principios, cuyo respeto legitima la imposición de la sanción. Entre estos postulados pueden mencionarse: el principio de legalidad, lesividad del bien jurídico, culpabilidad y la garantía de prohibición del doble juzgamiento, entre otros, los cuales, en su conjunto, han sido denominados como el programa penal de la Constitución.

Respecto al *principio de legalidad* en el ámbito del Derecho administrativo sancionador, se ha sostenido que este postulado constituye una garantía política del ciudadano, en el sentido de no ser sometido a sanciones que no hayan sido aprobadas previamente, evitando así los abusos de poder. En razón de ello, se exige que la ley establezca en forma precisa las diversas conductas punibles y las sanciones respectivas.

En ese sentido, el mencionado principio tiene implicaciones en el proceso de elaboración y aplicación de la Ley de Protección al Consumidor en la que se prevén las infracciones cometidas en la relación de consumo, en la medida en que éste impone las siguientes condiciones: i) la ley material en la que se regulan tales infracciones debe ser previa al hecho enjuiciado (*lex praevia*); ii) debe ser emitida exclusivamente por la Asamblea Legislativa y bajo el carácter de ley formal (*lex scripta*); iii) los términos utilizados en la disposición normativa han de ser claros, precisos e inequívocos para el conocimiento de la generalidad, lo cual comprende un mandato de determinación o taxatividad que ha de inspirar la tarea del legislador (*lex certa*); y iv) la aplicación de la ley ha de guardar estricta concordancia con lo que en ella se ha plasmado, evitando comprender supuestos que no se enmarcan dentro de su tenor (*lex stricta*).

Es importante destacar, que para legalizar la actividad sancionadora de la Administración, en primer lugar, es necesario verificar que el acto u omisión sancionable se halle claramente definido como infracción en el ordenamiento jurídico. Una vez comprobada tal situación, se debe adecuar las circunstancias objetivas y personales determinantes de la infracción; este es el ejercicio inherente a la tipicidad.

C. Ahora bien, es importante recordar que tanto la doctrina como la jurisprudencia nacional y comparada, reconocen que los principios reconocidos en materia penal son aplicables en el proceso administrativo sancionador *en lo que fueren compatibles con la naturaleza de éste*. De igual forma, es preciso destacar, que este Tribunal es respetuoso de dichos principios reconocidos en la Constitución, así como también, cuidadoso del derecho de audiencia y defensa del presunto infractor de la LPC. En ese orden, es importante mencionar, que la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, por medio de resolución definitiva emitida en el proceso referencia 130-2006 —en la que se declaró legal un acto pronunciado por este Tribunal—, claramente ha manifestado que “*si bien la presunción de inocencia es un estado en el cual se encuentra todo aquel sujeto a quien se le impute una infracción o delito, la misma no implica absoluta inacción en la prosecución del procedimiento*”.

En la misma resolución, aclaró que “*la presunción de inocencia es un principio constitucional íntimamente vinculado al derecho de audiencia y de defensa, los cuales en su conjunto forman parte del complejo grupo de garantías constitucionales que deben ser observadas de forma efectiva en todo proceso o procedimiento. De modo que cuando a una persona se le atribuye un ilícito administrativo o penal, el mismo es considerado inocente en carácter presuncional, de cara a la acción u omisión que en ese momento se le atribuye, quien por esa*

misma calidad tiene todo el derecho a defenderse, demostrando que lo atribuido no es cierto, en los momentos del procedimiento diseñados para tal efecto".

Bajo los parámetros antes detallados, este Tribunal emitirá la resolución definitiva que corresponda, según los elementos con que se cuente en el presente procedimiento.

D. El artículo 146 de la LPC, establece que en los procesos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el Derecho común —en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste— y, los medios científicos idóneos.

De conformidad con el inciso final del artículo 146 antes relacionado, las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y en los conocimientos científicamente avanzados.

El Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente proceso (artículo 167 LPC), señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos, que debe haber sido obtenida de forma lícita, y estar relacionada con el objeto de la misma, además de ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y útil, por lo que la prueba está dirigida a la obtención de datos relevantes para la comprobación de los hechos litigiosos.

De esta forma, este Tribunal valorará la prueba que consta en el presente procedimiento, para constatar si efectivamente se configuraron las infracciones administrativas atribuidas a la proveedora denunciada.

E. Entre la documentación agregada al expediente aparece:

- 1) Copia de documento de garantía del producto (folios 3).
- 2) Copia de documento de programa de mantenimiento durante el desarrollo (folios 4).
- 3) Copia de factura número uno uno siete cinco uno (11751), por la cantidad de tres mil trescientos dólares (\$3,300.00) -folios 5-.
- 4) Copia de acta de entrega de motocicleta (folios 6).
- 5) Copia de acta de buen funcionamiento (folios 7).
- 6) Copias de facturas de pago por revisión y mantenimiento de motocicleta (folios 8 a 11).
- 7) Copias de hojas de recepción de motocicleta (folios 12 a 19).
- 8) Copias de hojas de presupuesto (folios 20 y 21).
- 9) Fotocopias confrontadas de hojas de recepción de motocicleta (folios 39 y 42).

10) Fotocopia confrontada de hoja de presupuesto (folios 41).

11) Fotocopia confrontada de orden de trabajo (folios 43).

2. Sobre la infracción al artículo 43 letra c) en relación al artículo 33 de la Ley de Protección al Consumidor, por supuesto incumplimiento de garantía.

Este Tribunal considera necesaria la concurrencia de ciertos elementos para la configuración de la conducta a que alude el citado artículo 43 letra c) LPC, debiendo constar en el procedimiento: a) la existencia de una relación contractual; b) el otorgamiento de una garantía respecto al bien o servicio objeto del contrato, en los términos que dispone la Ley de Protección al Consumidor; c) la concurrencia de un desperfecto, falla o deficiencia en el bien o servicio que encaje en los alcances de la garantía; y, d) la falta de cumplimiento del proveedor a la garantía en los términos en que fue ofrecida.

En perspectiva con lo anterior, puede afirmarse que de acuerdo a la legislación de consumo, el otorgamiento de garantías es convencional; por tanto, si éstas son otorgadas por los proveedores sobre bienes y servicios, deben cumplir los requisitos establecidos en el artículo 33 de la Ley de Protección al Consumidor.

Al respecto, cabe señalar que este Tribunal ha sostenido que la garantía puede cesar cuando el proveedor constate que la clase de manipulaciones aducidas han provocado -o al menos permitan considerar que razonablemente han podido provocar- el desperfecto que se controvierta. Este razonamiento tiene fundamento en el hecho que si un proveedor concede una garantía, es porque tiene la posibilidad de evaluar cualquier clase de desperfectos desde un punto de vista técnico, de manera objetiva; y que, además, no existen limitantes importantes para que pueda trasladar, por vía de su derecho de aportar prueba, los resultados de dicho análisis para ser conocidos por este Tribunal.

3. Respecto a la infracción al artículo 43 letra e) en relación al artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor, por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.

La Ley de Protección al Consumidor prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 24. Según lo dispuesto en dicho precepto legal, cuando se tratare de la prestación de servicios, todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido, lo cual deberá 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.

El incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida 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"; lo cual, en caso de configurarse, da lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

Sobre la base de la citada disposición legal, el Tribunal Sancionador deberá analizar —en el caso en particular— la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, evidenciar las condiciones en que se ofreció el bien o servicio, en cuanto a calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, establecer la existencia del incumplimiento por parte del proveedor al no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados con el consumidor.

4. En el presente caso, el consumidor sostuvo que el día veintidós de enero de dos mil doce, compró una motocicleta marca [redacted] año dos mil doce, por la cantidad de tres mil trescientos dólares (\$3,300.00). Agregó, que desde entonces, dicha motocicleta ha presentado múltiples problemas mecánicos, por lo que tuvo que llevarla al taller de la proveedora en repetidas ocasiones; sin embargo, no le resolvieron el problema.

Una vez determinado lo anterior, cabe señalar que en el presente procedimiento administrativo sancionador, la relación contractual entre el consumidor y la proveedora ha quedado comprobada por medio de la factura número uno uno siete cinco uno (11751), de fecha veintiuno de enero de dos mil doce, en la que consta que el señor [redacted] pagó la cantidad de tres mil trescientos dólares (\$3,300.00), por la compra de la motocicleta objeto de reclamo.

Por otra parte, ha quedado comprobado mediante el certificado de garantía del producto que consta en el expediente, que la motocicleta adquirida por el consumidor, contaba con garantía de doce meses o doce mil kilómetros, lo que ocurriera primero, a partir del día veintidós de enero de dos mil doce, la cual cubría desperfectos de fabricación en las partes del motor y dirección, así como los repuestos y servicios de mano de obra de reparación.

Asimismo, con las hojas de recepción de motocicleta, hojas de presupuesto y orden de trabajo, se acredita que el consumidor llevó la motocicleta adquirida al taller de la proveedora en varias ocasiones para su reparación, pudiendo verificarse en las hojas de recepción que la moto se

llevaba al taller por problemas de arranque, explosiones y cascabeleo en el motor, así como fugas de aceite en el motor. Además, se advierte que el consumidor en una ocasión solicitó que se revisara la motocicleta pues en las mañanas se sentía como que se "atorsonaba".

Finalmente, por medio de las facturas de pago por revisión y mantenimiento de motocicleta, se comprueba que el señor _____, cumplió con las revisiones de la motocicleta establecidas en el documento de programa de mantenimiento durante el desarrollo, y que posteriormente estuvo llevándola al taller de la proveedora por múltiples problemas mecánicos, habiendo pagado en cada ocasión por los repuestos utilizados y por la mano de obra.

Así las cosas, este Tribunal ha comprobado, con la documentación antes detallada, que la motocicleta fue llevada a reparación en repetidas ocasiones sin que la proveedora resolviera los problemas de funcionamiento de la misma. En consecuencia, siendo que este Tribunal solicitó a la proveedora que presentara la prueba documental que obrara en su poder relacionada con los hechos denunciados, sin que ésta atendiera dicho requerimiento, y al efectuar un análisis integral de la prueba que consta en el expediente, se concluye que la proveedora no hizo efectiva la garantía otorgada al consumidor.

Ahora bien, con relación a la infracción al artículo 43 letra e) en relación al artículo 24 de la LPC, habiéndose comprobado que la compra de la motocicleta fue el día veintidós de enero de dos mil doce, y que ésta falló en repetidas ocasiones por lo que tuvo que llevarse varias veces al taller de la proveedora, resulta lógico afirmar que al comprar la motocicleta en cuestión, ésta no fue entregada al consumidor en los términos contratados. Y es que, al realizar la compra de un bien el consumidor espera que este funcione correctamente, situación que en el presente caso no ocurrió, pues la motocicleta ha presentado múltiples problemas mecánicos.

Por tanto, ha quedado comprobado el incumplimiento por parte de _____, al no entregar la motocicleta en los términos contratados por el consumidor, y al no hacer efectiva la garantía otorgada al mismo; en consecuencia, se configuran las infracciones al artículo 43 letra e) y c) de la LPC, en relación a los artículos 24 y 33 de la citada normativa, por lo que se deberá sancionar conforme a lo estipulado en el artículo 46 de la misma normativa.

IV. Habiéndose comprobado que la proveedora _____, incurrió en las infracciones contempladas en los artículos 43 letra e) y c), en relación a los artículos 24 y 33 de la LPC, en perjuicio de los intereses del señor _____, afectando derechos patrimoniales del consumidor, corresponde establecer las sanciones que han de atribuírsele como consecuencia de la comisión de tales infracciones.

1. Para ello, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, pueden tomarse en cuenta los siguientes criterios: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el grado de intencionalidad —dolo o culpa— con la que procedió el infractor, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

2. En atención a lo expuesto, debe considerarse que _____, cuyo giro es la venta de vehículos automotores y motocicletas, venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores y motocicletas, es una persona jurídica, cuya capacidad de inversión es usualmente mayor que la de una persona natural; además, que cobró un determinado precio por la motocicleta vendida al consumidor y que no obstante se determinó que la misma no se entregó en los términos contratados, incumpliendo además con la garantía otorgada, hechos que por sí mismos denotan un impacto negativo en el patrimonio del consumidor.

3. Que su actuación denota negligencia al incumplir con la garantía otorgada al consumidor y al no entregar la motocicleta en los términos contratados, y, como es sabido, las infracciones administrativas son sancionadas aún a título de simple negligencia, lo que en el presente caso ha quedado comprobado en los términos antes expuestos.

Al respecto, cabe advertir que se ha configurado un daño patrimonial concreto en una persona en particular; en ese sentido, debe aclararse que el perjuicio a los bienes jurídicos tutelados por dichas infracciones legales son los intereses económicos del consumidor; supuestos normativos que se configuran con los incumplimientos realizados en perjuicio de éste; en consecuencia, las multas pecuniarias que han de atribuírsele en concepto de sanciones, deberán atender tales parámetros.

V. Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 24, 33, 43 letras e) y c), 49, 83 letra b), 146, 147 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

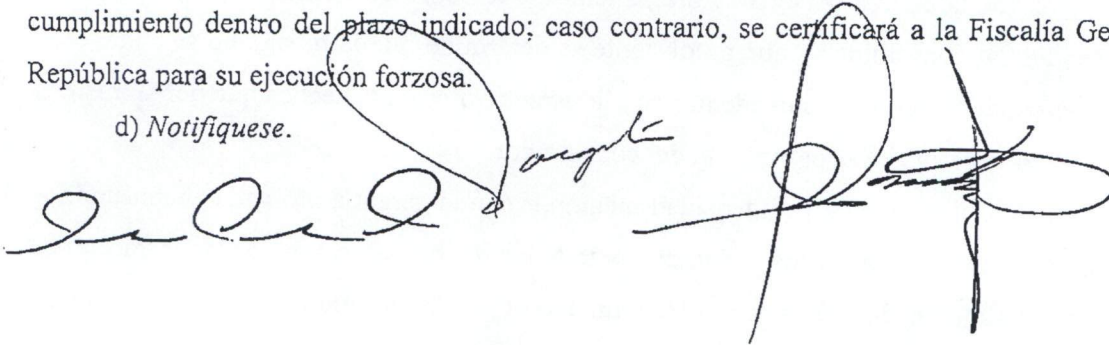
a) *Sanciónese a _____ con la cantidad de TRES MIL QUINIENTOS OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON OCHENTA CENTAVOS DE DÓLAR (\$3,508.80), equivalentes a dieciséis salarios mínimos mensuales urbanos de la industria, en concepto de multa por infracción al artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, en relación al artículo 24 de la citada normativa, por no entregar la motocicleta en los términos contratados por el consumidor.*

b) *Sanciónese a _____, con la cantidad de SEISCIENTOS CINCUENTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON*

NOVENTA CENTAVOS DE DÓLAR (\$657.90), *equivalentes a tres salarios mínimos mensuales urbanos de la industria*, en concepto de multa por infracción al artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, en relación al artículo 33 de la citada normativa, por incumplir con la garantía otorgada al consumidor.

c) Dichas multas suman la cantidad de **CUATRO MIL CIENTO SESENTA Y SEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA CENTAVOS DE DÓLAR** (\$4,166.70) y deberán hacerse efectivas en el Fondo General de la Nación, dentro de los diez días siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

d) *Notifíquese.*



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

A 

