



TRIBUNAL  
SANCIONADOR

Fecha: 16/01/2019  
Hora: 08:52  
Lugar: Ciudad y departamento de San Salvador.

Referencia: 212-13Acum

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Consumidores denunciante: C

Proveedor denunciado:

II. HECHOS DENUNCIADOS

Los consumidores manifestaron en sus denuncias respectivamente:

- El señor ... expuso que compró una motocicleta que ya terminó de pagar y por la cual el proveedor le informó que en un plazo máximo de 15 días a partir de la compra, le entregarían las placas, pero pasados diez meses después de la compra, aún no le entregaba las placas y ya en dos ocasiones la policía se la ha retenido por no contar con los respectivos documentos. Además manifiesta que en repetidas ocasiones interpuso su reclamo ante el proveedor, llegando a un acuerdo el 04/09/2012, en el que se comprometía el denunciante a entregar la moto y el proveedor a devolver los \$800.00 pagados por dicho bien, pero que hasta la fecha de interposición de la denuncia, no le había sido entregada la cantidad de dinero en mención.
- El señor ... denunció que compró una motocicleta al proveedor, el 2 de julio del año 2011 marca ... año 2011, pero que debido a problemas con dicho bien, el proveedor le realizó el cambio por otra motocicleta en el mes de septiembre del mismo año, marca ..., modelo Platina 125, con póliza 4-36409, pero no le entregó las placas de la misma. Expuso además, que en reiteradas ocasiones interpuso su reclamo con el proveedor, pero sin recibir respuesta favorable pues le indicaban que las placas aún estaban en trámite.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

Los consumidores manifestaron como pretensión particular según se detalla a continuación:

- ... solicitó dejar sin efecto el contrato, que el proveedor reciba la motocicleta y que le reintegre la totalidad de lo pagado por dicho bien (\$1,200.00).
- ... solicitó la entrega de las placas de la motocicleta por parte del proveedor.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA

Al proveedor denunciado se le atribuye la posible comisión de las siguientes infracciones reguladas en la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–:

- a. Artículo 43 letra d) de la LPC, infracción grave por no devolver las cantidades entregadas a

E  
P

<p>cuenta del precio, respecto a la denuncia interpuesta por el señor</p> <p>; y</p> <p>b. Artículo 43 letra e) de la LPC, infracción grave por no entregar los bienes en los términos contratados.</p>
<p><b>V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO</b></p> <p>Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor. No obstante lo anterior, el denunciado no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió para tal fin, ya sea oponiéndose a los hechos atribuidos en la denuncia o bien incorporando la prueba pertinente que desvirtúe las infracciones atribuidas.</p>
<p><b>VI. ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES ATRIBUIDAS</b></p> <p><b>A.</b> Respecto a la infracción consignada en el artículo 43 letra d) de la LPC, por no devolver las cantidades entregadas a cuenta del precio, dicho precepto legal determina que <i>el incumplimiento de la obligación de devolución de primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio, en caso que el contrato no se celebre; o de depósitos de dinero o de títulos valores una vez cumplido el contrato</i>, siendo procedente la imposición de una multa conforme a los términos del artículo 46 del mismo cuerpo legal.</p> <p>En el artículo antes relacionado, se identifican dos conductas constitutivas de infracción, independientes y autónomas entre sí. En la primera, para que se constituya la infracción es indispensable que <i>no se haya celebrado el contrato</i> y, que el proveedor <i>se niegue a devolver las primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio</i>; y, en la segunda, resulta ineludible que el contrato se haya celebrado, que no existan obligaciones pendientes para las partes y, que el proveedor se niegue a devolver el dinero entregado a título de depósito o títulos valores que respalden el contrato celebrado.</p> <p><b>B.</b> Respecto de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, dicha ley prevé una serie de obligaciones dirigidas a los proveedores, entre las que se encuentra la contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave <i>“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”</i>.</p>
<p><b>VII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS</b></p> <p><b>A.</b> En el presente caso, es menester señalar que ambos expedientes fueron certificados a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en las denuncias.</p> <p>De conformidad con el artículo 414 del Código Procesal Civil y Mercantil —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador según el artículo 167 de la</p>

LPC—, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base*.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia*.

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

**B.** 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 comisión de las infracciones consignadas en el artículo 43 letras d) y e) de la LPC, en perjuicio de los denunciantes.

**I.** Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos 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. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

2. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental por parte de los denunciantes, de la cual será valorada por este Tribunal únicamente la pertinente según se detalla a continuación:

Handwritten signature and initials in black ink.

No.	Consumidor	Documentación	Folios
1		1. Fotocopia confrontada de documento de compra de motocicleta.	3a 7
		2. Fotocopia confrontada de constancia de entrega de motocicleta.	8
		3. Fotocopia confrontada de recibos de pago.	9 a 11
		4. Fotocopia confrontada de constancia de trámite de placas.	12
2		1. Fotocopia confrontada de factura por la compra de una motocicleta.	34
		2. Fotocopia confrontada de constancia de trámite de placas.	35 y 36

3. Al respecto, este Tribunal al realizar un análisis de la prueba incorporada en el presente procedimiento hace las siguientes valoraciones:

a) Con las fotocopias confrontadas de los documentos de compra como prueba indiciaria (folios 3 a 7) y la constancia de entrega de la motocicleta de las características descritas en los mismos (folio 8), se ha acreditado la compraventa del vehículo objeto del presente reclamo por parte del señor \_\_\_\_\_ por un monto de \$850.00. Asimismo, con la fotocopia confrontada de la factura de la motocicleta descrita en dicho documento (folio 34), se ha probado la compraventa del vehículo objeto de reclamo por parte del señor \_\_\_\_\_ por un valor de \$1,950.00; adicionalmente, con la misma factura agregada a folio 34 se acredita la vinculación entre el proveedor denunciado como propietario del establecimiento comercial \_\_\_\_\_ que figura en la documentación agregada al presente expediente administrativo.

b) Con las fotocopias confrontadas de las constancias emitidas por \_\_\_\_\_ a nombre de los consumidores (folios 12 y 35) se acredita que el proveedor no entregó las respectivas placas de las motocicletas descritas en los mismos documentos, a ninguno de los dos denunciantes al momento de la compra de dichos vehículos.

c) Con la fotocopia confrontada del recibo de pago a nombre del señor \_\_\_\_\_ (folio 11) y la factura a nombre del señor \_\_\_\_\_ (folio 34), se ha acreditado que la proveedora cobró a los consumidores una cantidad de dinero en concepto de tramitación y entrega de placas y tarjeta de circulación de las motocicletas, por un valor de \$125.00 y \$108.00 respectivamente.

**VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN**

De los anteriores hechos probados con la prueba documental citada, es preciso establecer entonces, si las conductas denunciadas encajan con los elementos que configuran las infracciones reguladas en la LPC:

A. Respecto de la infracción regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, en relación a la denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_ y los hechos probados respectivamente con la documentación antes citada:

El referido artículo determina que la infracción se constituye cuando el proveedor no devuelve a los consumidores las cantidades de dinero entregadas a cuenta del precio, tal como ya se estableció anteriormente. En el caso en cuestión, se determina que no se cumple el presupuesto de la infracción establecida en este artículo según las exigencias impuestas por el principio de legalidad, más específicamente en la manifestación de tipicidad, pues los hechos denunciados por el consumidor no se adecúan estrictamente en el tipo. El denunciante afirmó que compró una motocicleta al proveedor, hecho que, aunque no conste un contrato de compraventa de vehículo automotor con las formalidades exigidas legalmente, se sustenta indiciariamente dicha contratación con la constancia de entrega de la motocicleta (folio 8) y se confirma expresamente en la constancia extendida por el proveedor (folio 12); es decir que sí existió una contratación entre las partes y en ese sentido, no es posible continuar el procedimiento contra el denunciado por la posible comisión de la infracción estipulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, pues como ya se estableció antes, el presupuesto contenido en la norma es que “*el contrato no se celebrare*”, y en el presente caso respecto de los hechos denunciados por el señor

, la compraventa del bien sí fue celebrada, por lo que es procedente *absolver* al proveedor de la comisión de dicha infracción.

**B.** Respecto de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC. La infracción grave se constituye cuando el proveedor no entrega los bienes en los términos contratados a los consumidores, tal como ya se estableció anteriormente y es necesario analizarlo de acuerdo a las denuncias y los hechos probados respectivamente por cada uno de los consumidores:

- manifestó que compró una motocicleta al proveedor y que éste le ofreció entregar las placas del vehículo en un máximo de 15 días, pero que pasados un poco más de 10 meses de la compra el proveedor no había entregado dichas placas, hecho que le había causado problemas y no podía utilizar la motocicleta. Los hechos denunciados se han acreditado por medio de la documentación antes citada que fue incorporada al expediente por el consumidor, en la que consta indiciariamente la compraventa de una motocicleta, sus características y su precio (folios 3 al 8), y además consta por parte del proveedor que seis meses después de la compra, las placas de la motocicleta seguían en trámite y aún no habían sido entregadas al consumidor (folio 12).
- expuso en su denuncia que compró una motocicleta al proveedor pero que la misma presentó problemas y se la cambió por otra, de la cual no le fueron entregadas las placas y al momento de interposición de la denuncia, después de 11 meses aún no se le habían entregado las respectivas placas del vehículo adquirido. Los hechos denunciados han sido acreditados con la documentación citada anteriormente y que fue incorporada por el consumidor, la compra de la motocicleta al proveedor, según las



características y precio descritos en la factura (folio 34) y que pasados casi 3 meses después de la compra, no se habían entregado las placas de la motocicleta al consumidor por encontrarse en trámite de las mismas según constancia emitida por el proveedor (folio 35).

- En el presente caso, por tratarse de una compraventa de vehículo automotor por parte de ambos consumidores, el contrato es de naturaleza real, sujeto a la observancia de ciertas formalidades especiales entre ellas al otorgamiento de una escritura pública o documento legalizado donde constara la transferencia de dominio objeto de la compraventa (artículo 17 de la Ley de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial), con el fin de que dicho título de dominio pudiera ser inscrito en el Registro Público de Vehículos Automotores; pues, de conformidad con lo establecido en los artículos 4, 14, 18 y 26 del Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial, *toda clase de vehículo automotor para poder circular permanentemente en las vías públicas, deberá ser previamente matriculado*; y es obligación de los propietarios obtener la autorización respectiva y acreditarla con las placas y tarjeta de circulación correspondientes que extiende la autoridad competente. En ese sentido, este Tribunal ya ha establecido en su jurisprudencia, que para el caso de la compraventa de vehículos automotores, como los relacionados al presente expediente, para asegurar el adecuado uso y goce del bien, el proveedor debe entregar en ese mismo momento al consumidor las placas respectivas y la tarjeta de circulación vigente (o en su caso los documentos que le permitan obtener efectivamente la autorización de circulación necesaria si así es convenido), para que se entienda que ha cumplido con sus obligaciones contractuales en debida forma; porque conforme a lo dispuesto en el artículo 1417 del Código Civil *los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley pertenecen a ella*.
- Es preciso señalar que ambos expedientes fueron certificados a este Tribunal, conforme a la presunción legal establecida en el art. 112 de la LPC, y de la prueba documental antes citada, se han acreditado los hechos expuestos en las denuncias, que los consumidores compraron una motocicleta cada uno y las respectivas placas de las mismas no les fueron entregadas, hechos que no fueron controvertidos por el proveedor, quien pese habersele dado la oportunidad de defenderse, no compareció al presente procedimiento administrativo sancionatorio incorporando prueba idónea que demostrara la efectiva entrega material de las placas de las motocicletas, consecuentemente se mantiene la presunción legal regulada en la disposición en comento respecto de los hechos denunciados.
- En razón de la prueba valorada, la presunción legal y las disposiciones legales aplicables al contrato de compraventa de vehículos automotores, la conducta de no entregar las

motocicletas en el momento de la compraventa junto con sus placas y tarjeta de circulación vigente, sin ninguna justificación comprobada en el presente procedimiento por parte del denunciado, constituye la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

C. Acreditado el incumplimiento antes citado, procede determinar el grado de culpabilidad del denunciado para posteriormente establecer si corresponde la imposición de la respectiva sanción. Al respecto, se advierte que aun cuando no haya existido dolo de parte del proveedor en incumplir con los mandatos contenidos en la LPC, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido por medio de su jurisprudencia, que las infracciones administrativas son sancionables por culpa, la cual, en el presente caso queda evidenciada por la falta de esmero y diligencia por parte del proveedor al no entregar los bienes a los consumidores con las respectivas formalidades exigidas por la normativa legal aplicable siendo vehículos automotores y que les impedía a los compradores hacer uso y goce de los bienes adquiridos y por los cuales pagaron, ocasionándoles un menoscabo económico.



#### **IX. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN**

Establecida la comisión de la infracción muy grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, la cual, es sancionable con multa de hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria conforme a lo prescrito en el artículo 46 de la LPC.

Al respecto, la misma ley en análisis, en el artículo 49 contiene los parámetros para la determinación de la multa, entre ellos: el 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, el cobro indebido realizado y las circunstancias en que éste se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según el caso.

Como hecho determinante en este caso, ha de tomarse en cuenta que el proveedor denunciado se dedica a la venta de motocicletas, repuestos y accesorios de las mismas y que por la actividad que realiza debe atender a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, de forma concreta, de entregar las motocicletas objeto del reclamo en los términos contratados.

En el presente caso, al comprobarse que el proveedor no entregó oportunamente los documentos legales requeridos con las motocicletas que los consumidores pagaron, esto les ocasionó un menoscabo económico, pues erogaron una cantidad de dinero a cambio de un bien cuyo goce no podía hacer efectivo de inmediato conforme a las reglas aplicables. En ese orden, se ha comprobado que el proveedor actuó con *negligencia* al no entregar a los consumidores la documentación legal necesaria para el uso y goce de los bienes por los que pagaron, lo que evidencia por sí mismo un desequilibrio en sus derechos. Aunado a lo anterior, es preciso señalar





que el proveedor denunciado ha reincidido en la comisión de la infracción antes descrita, ya establecida en los casos con referencia 1179-12 y 1756-12 tramitados ante este mismo Tribunal.

**X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA**

Respecto a la solicitud del señor [redacted] de la devolución del dinero pagado al proveedor a cambio de la devolución de la motocicleta, y la solicitud del señor [redacted] de que el proveedor entregue las placas de la motocicleta, es preciso destacar que si bien es cierto 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 (...)*”, dicha facultad es producto de una reforma que entró en vigencia el 28 de febrero del año 2013. En el presente caso, en virtud de que los hechos controvertidos se suscitaron *antes de la entrada en vigencia de la reforma en mención*, no es posible la aplicación del artículo 83 letra c) de la LPC; no obstante, les queda expedito el derecho a los denunciantes, si así lo consideran conveniente, de conformidad a los artículos 4 letra m), 13 inciso 3º, 40 inciso 1º parte final y 150 de la LPC de acudir a las instancias pertinentes.

**XI. DECISIÓN**

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo, de la Constitución de la República; 43 letras d) y e), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) **Absolver** al proveedor [redacted] como propietario del establecimiento [redacted], de la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra d) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por el [redacted];
- b) **Sancionar** al proveedor [redacted] propietario del establecimiento [redacted] con la cantidad de **TRES MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y NUEVE DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,289.50)**, equivalentes a *quince salarios mínimos mensuales en la industria* (Decreto Ejecutivo N° 56 del 06 de mayo de 2011, D.O. No.85, Tomo 391 de la misma fecha), en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados en perjuicio de los consumidores [redacted] y [redacted];



Dicha multa deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, 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, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

*Notifíquese.*

**INFORMACIÓN SOBRE RECURSO**

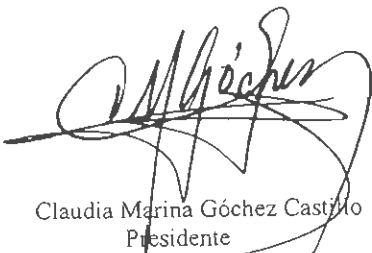
Recurso procedente: Revocatoria

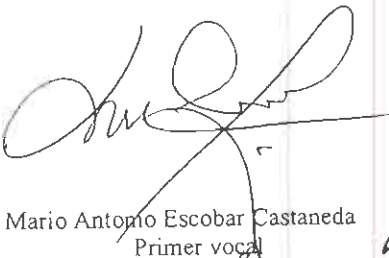
Plazo para interponerlo: tres días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

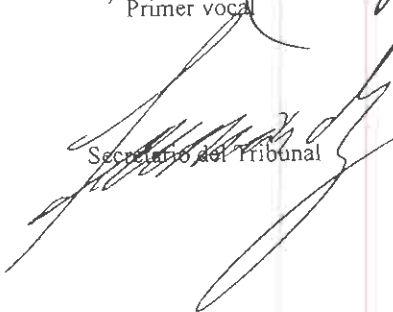
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

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

  
Claudia Marina Góchez Castillo  
Presidente

  
Mario Antonio Escobar Castaneda  
Primer vocal

  
Óscar Gilberto Canjura Zelaya  
Segundo vocal

  
Secretario del Tribunal

Q

