

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 17/01/2019 Hora: 08:52 Lugar: Ciudad y departamento de San Salvador.	Referencia: 653-13
RESOLUCIÓN FINAL			
Documentos que anteceden:	El día 10/12/2014 se recibió escrito suscrito por apoderado especial administrativo de la sociedad , por medio de los cuales subsana la prevención realizada por este Tribunal mediante resolución de las 14:01 horas del día 30/06/2014 y agrega documentación con la que acredita su personería (folios 37 a 44).		
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:			
II. HECHOS DENUNCIADOS			
Expuso en su denuncia que el día 30/08/2012 compró una motocicleta , año 2013, manifestándole la proveedora que 45 días después de la compra de la motocicleta se le entregaría la tarjeta de circulación, placas y sticker de la misma, sin embargo, a la fecha de interposición de la denuncia, un poco más de 3 meses después de la compra, no se le había entregado dichos documentos.			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
Solicitó expresamente en su denuncia, que la proveedora entregue los documentos de la motocicleta, o en su defecto devuelva el total del monto pagado por la motocicleta, hasta el momento de interposición de la denuncia.			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA			
A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, por no entregar los bienes en los términos contratados.			
V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA			
Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien se pronunció por medio de escrito presentado por el apoderado especial administrativo, en el que confirmó los hechos denunciados por el consumidor respecto de la compra de la motocicleta, pero alegó que la entrega de las placas no formaba parte de las condiciones contractuales de la compra y que el trámite de la obtención de dichos documentos es ofrecido como un servicio de post venta totalmente gratuito, siendo este una estrategia de marketing, pero que no implica una contraprestación económica por parte del consumidor y que por tanto no es obligación de la proveedora entregarlos, razón por la			




que no existe un incumplimiento de parte de la sociedad que representa, pues al no existir obligación contractual a entregarlos, no puede atribuírsele la comisión de la infracción por no prestar los servicios en los términos contratados.

VI. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA

El artículo 43 letra e) de la LPC, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “no entregar los bienes (...) en los términos contratados”.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el bien, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no entregar el bien en 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.

VII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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, por no entregar los bienes en los términos contratados al denunciante.

A. 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, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, 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.

B. En el presente caso, es menester señalar que el expediente fue certificado 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 la denuncia.

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 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.

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por el consumidor y la sociedad denunciada, de la cual será valorada por este Tribunal únicamente la pertinente, que consiste en:

- a) Fotocopia confrontada de factura número 006719 emitida por la proveedora denunciada, con fecha 30/08/2012 a nombre del denunciante por un monto de \$2,249.01 en concepto de una motocicleta de generales detalladas en el mismo documento (folio 3), con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora en virtud de la compraventa de una motocicleta.
- b) Fotocopia confrontada de recibo de pago por la cantidad de \$60.85 realizado el día 01/11/2012 a favor de la proveedora denunciada (folio 4), con el que se establece el cumplimiento de la obligación de pago por parte del consumidor de la cuota mensual establecida en documento de venta.
- c) Fotocopia certificada por notario de documento privado de venta a plazos de motocicleta, con fecha 22/04/2012, en el que se hace constar la compra de la motocicleta de las mismas características detalladas en factura antes relacionada y, que fue suscrito por la proveedora y el consumidor (folios 29 y 30), documento con el que se acredita la celebración de un contrato de venta a plazos en el que se pacta el precio, la forma de pago, el monto de la prima y las cuotas mensuales a pagar y el plazo del mismo, sin mencionar que se realice la entrega del bien al consumidor con sus respectivas placas y tarjeta de circulación.

Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por la proveedora mediante escrito presentado a



este Tribunal (folios 21 a 25), se establece que efectivamente el denunciante contrató con la proveedora denunciada una venta a plazos por una motocicleta antes descrita el 22/04/2012 por un valor de \$2,249.01 (folios 29 y 30), de la cual consta su respectiva factura y uno de los comprobantes de pago que acreditan el cumplimiento de la obligación de pago por parte del consumidor; adicionalmente a esto, ha quedado expresamente aceptado por ambas partes que las placas respectivas no fueron entregadas en la fecha de compra del vehículo, hecho que queda acreditado conforme a lo estipulado en el ordinal 1° del artículo 314 del Código Procesal Civil y Mercantil.

VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En razón de los hechos probados y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 999, 1013 y 1016 del Código de Comercio, en relación con los artículos 1309, 1417, 1419, 1627 y 1629 del Código Civil, la factura agregada a folio 3 prueba la obligación del vendedor de entregar inmediatamente al consumidor la motocicleta ahí descrita junto con los documentos necesarios para el uso y goce de la misma.

Además, por tratarse de una compraventa de vehículo automotor, 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, en el caso de la compraventa de vehículos automotores, como el relacionado al objeto de reclamo, para asegurar el adecuado uso y goce del bien—cuando el pago del precio ha sido efectivo en el momento de la contratación, que para el caso se fijó contractualmente mediante una prima y cuotas mensuales sucesivas—, la proveedora **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*.

En el presente caso, el consumidor denuncia que la proveedora no le había entregado las placas, tarjeta de circulación ni sticker de la motocicleta, aún pasados más de 3 meses después de la compra de la misma, pese a lo manifestado por la proveedora de entregarlos 45 días después de la compra, es decir que –de conformidad con lo dispuesto en el art. 1422 del Código Civil– la proveedora se encontraba en mora de aproximadamente casi 2 meses en su obligación de entregar los referidos documentos al denunciante al momento en que éste interpuso su denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, no obstante era obligatorio para la proveedora entregarlos conjuntamente con la motocicleta por la naturaleza del bien que estaba vendiendo.

Es preciso señalar, que en su defensa, la proveedora manifestó que no había incumplido la obligación de prestar los servicios en los términos contratados, pues el servicio de trámite de placas que ofrecieron al consumidor era opcional para él y posterior a la venta, únicamente como una estrategia de *marketing* y por no estar contemplado en el contrato suscrito con el consumidor, no era de obligatorio cumplimiento entregar dichos documentos. Ante los anteriores argumentos expuestos por la proveedora, es necesario delimitar que conforme a las disposiciones citadas anteriormente, la entrega de placas, tarjeta de circulación y sticker de placa de la motocicleta no era potestativo para la proveedora, sino de carácter imperativo aún y cuando no estuviese contemplado en el contrato de compraventa a plazos, en vista de la naturaleza del bien que estaba vendiendo al consumidor, así como tampoco estaba sujeta a la voluntad del consumidor la entrega de dichos documentos, pues resultan necesarios para la utilización del bien y forman parte del mismo para garantizar legalmente su pertenencia y uso en las vías públicas, siendo así que la proveedora estaba obligada a entregarlos juntamente con la motocicleta y no solo ofrecerlo como una estrategia de *marketing*.

Finalmente, el presente procedimiento administrativo sancionatorio fue iniciado mediante resolución de las 15:15 horas del día 23/05/2013 por la posible comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por no **entregar los bienes** en los términos contratados, refiriendo al bien objeto de la controversia que es la motocicleta, que no fue entregada conjuntamente con su documentación conforme a las disposiciones legales aplicables a la venta de vehículos motorizados, no por un servicio no prestado como argumentó erróneamente en su defensa la proveedora, pues como ya se estableció, la entrega de la motocicleta junto con sus placas, tarjeta de circulación y sticker no era parte de un servicio gratuito ofrecido por la proveedora, sino que forman parte del bien vendido al consumidor.

Los hechos anteriores, no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que la prueba que aportó al presente procedimiento administrativo sancionatorio se limitó únicamente a la fotocopia certificada por notario del documento privado de venta a plazos de la motocicleta y no logró

acreditar la efectiva entrega al denunciante de las placas, tarjeta de circulación y sticker de placa de la motocicleta, manteniéndose la presunción legal del artículo 112 inciso 2° de la LPC. 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 la motocicleta junto con sus placas, sticker y tarjeta de circulación vigente en el momento de la compraventa, cuyo pago ya había sido pactado, y no haber entregado dichos documentos aún después de un período aproximado de 3 meses con 12 días (al menos hasta la fecha de interposición de la denuncia), sin ninguna justificación comprobada en el presente procedimiento por parte de la sociedad, constituye la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

El artículo 40 de la LPC establece que las infracciones a lo dispuesto en dicha ley y demás disposiciones aplicables en materia de consumo, imputables a los proveedores que en la venta de un bien o la prestación de un servicio, actúen con dolo o culpa y causen un menoscabo al consumidor, serán sancionadas administrativamente.

Desde este análisis, se concluye que la proveedora actuó con *negligencia grave* en la entrega de los documentos necesarios para asegurar el goce del bien vendido bajo las regulaciones legales establecidas (placas y tarjeta de circulación de la motocicleta vendida al consumidor); pues la sociedad al dedicarse a la venta de ese tipo de bienes, debe contar con la posibilidad legal de poder hacer la tradición y transferencia de dominio a los respectivos compradores al momento de la compraventa, en las condiciones exigidas y que dicha tradición sea efectiva frente a terceros.

Sin embargo, en el presente caso no se ha podido establecer que la proveedora, haya contado con dicha posibilidad legal al momento en que el consumidor adquirió la motocicleta objeto del presente reclamo, por el contrario se ha establecido que la proveedora después de aproximadamente más de 3 meses, no había entregado los documentos debidos (al menos hasta la fecha de interposición de la denuncia), lo cual no coincide con las condiciones legales de un contrato de esa naturaleza, por lo que se considera que la proveedora actuó con *negligencia grave*, sin perjuicio del derecho del denunciante a reclamar indemnización, establecido en el artículo 13 inciso 3° de la LPC. En consecuencia, se ha comprobado la comisión de la infracción atribuida a la proveedora denunciada, contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC y su culpabilidad, al no haber entregado al consumidor la motocicleta con sus documentos legales como era debido, conforme a la naturaleza del contrato y a lo regulado legalmente.

IX. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Habiéndose comprobado fehacientemente que la proveedora cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, es procedente la imposición de la sanción prevista en el art. 46 de la LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.



<p>Para ello, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, podrá 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.</p> <p>En atención a lo expuesto, debe considerarse que la proveedora denunciada se dedica a la comercialización de motocicletas, y contaba al menos con 4 locales al momento de la infracción, y que por la actividad que realiza debe atender a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, de forma concreta, de entregar la motocicleta objeto del reclamo en los términos contratados y bajo los parámetros legales.</p> <p>En el presente caso, con la infracción grave derivada de la omisión de la proveedora, por no entregar oportunamente la motocicleta al consumidor con los documentos legales requeridos, se establece que esto le ocasionó un menoscabo económico directo al consumidor, pues erogó una cantidad de dinero a cambio de un bien cuyo goce no podía hacer efectivo de inmediato conforme a las reglas aplicables ante la falta de los documentos que era obligatorio para la proveedora entregar junto con la motocicleta, para acreditar la propiedad de dicho bien y que pasados más 3 de meses desde la compra, aún no le eran entregados, pese a que el consumidor ya había cumplido su obligación realizando pagos en concepto de prima más una cuota. Aunado a lo anterior, es preciso señalar que la proveedora denunciada ha reincidido en la comisión de la infracción antes descrita, con respecto al caso con referencia 1752-12 sancionado por este mismo Tribunal.</p>	
<p style="text-align: center;">X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA</p> <p>Respecto a la solicitud del denunciante de la devolución del dinero pagado a la proveedora, 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) <i>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 (...)</i>”, 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 la interposición de la denuncia se suscitó <i>antes de la entrada en vigencia de la reforma en mención</i>, no es posible la aplicación del artículo 83 letra c) de la LPC; no obstante, le queda expedito el derecho al denunciante, si así lo considera 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.</p>	
<p style="text-align: center;">XI. DECISIÓN</p>	

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

a) Sancionar a

..., con la cantidad de UN MIL QUINIENTOS TREINTA Y CINCO DÓLARES CON DIEZ CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,535.10) equivalentes a siete salarios mínimos mensuales urbanos en la industria (según Decreto Ejecutivo N° 56 del 06 de mayo de 2011, D.O. No.85, Tomo 391 de la misma fecha), 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, respecto de los hechos denunciados por el señor

b) La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro del referido plazo; 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 conforme a los procedimientos comunes. 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 Tribunal Sancionador