

27 de mayo de 1999

Proceso Contencioso  
Administrativo de  
Plena Jurisdicción.

Concepto. Propuesto por el Licdo. Edwin Torrero, en representación de Scandinavian Motor, S.A., para que se declare nula, por ilegal, la Resolución N°D.G.003 de 12 de junio de 1998, emitida por la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (CLICAC), los actos confirmatorios y para que se hagan otras declaraciones.

Señor Magistrado Presidente de la Sala Tercera, Contencioso Administrativa, de la Corte Suprema de Justicia.

Con el respeto que nos distingue, concurrimos ante el Despacho que Usted preside, con la intención de darle formal contestación a la Demanda Contencioso Administrativa de Plena Jurisdicción, que interpuso el Licdo. Edwin Torrero, en representación de Scandinavian Motor, S.A., para que se declare nula, por ilegal, la Resolución N°D.G.003 de 12 de junio de 1998, emitida por la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (CLICAC).

I. Actuación de la Procuraduría de la Administración.

Como es de su conocimiento, en el curso de la vía gubernativa se suscitó una controversia entre particulares, motivo por el cual nos corresponde intervenir en interés de la Ley, respaldados por el texto del artículo 348, numeral 3, del Código Judicial.

II. La pretensión.

La parte actora, representada por la sociedad anónima Scandinavian Motors, requiere que los Magistrados de la Sala Tercera se sirvan formular las siguientes declaraciones:

PRIMERO: Que se declare nula, por ilegal, la Resolución N°D.G.003 de 12 de junio de 1998 del Director General de la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor, que le ordena a la empresa Grupo Sílabas devolver al señor Tomás Gabriel Pérez Lara, la suma de B/.385.00, que el mismo pagó, al comprar una pieza defectuosa, y que le impone una sanción de B/.300.00, en concepto de multa, por haber infringido las normas consagradas en el Título II, Capítulo I, de la Ley N°29 de 1° de febrero de 1996.

SEGUNDO: Que es nula, por ilegal, la Resolución N°D.G.31 de 12 de agosto de 1998 emitida por el Director General de la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (CLICAC), mediante la cual se resolvió negar el Recurso de Reconsideración y que concedió el Recurso de Apelación solicitado.

TERCERO: Que se declare nula, por ilegal, la Resolución N°C.P.033 de 7 de septiembre de 1998 expedida por el Pleno de la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (CLICAC), que resolvió confirmar en todas sus partes la Resolución N°D.G.003 de 12 de junio de 1998, suscrita por el Director General y que concedió a la empresa sancionada, el término de diez (10) días para que se hiciera efectiva la sanción pecuniaria.

Este Despacho, luego de una evaluación preliminar del proceso, considera que la sociedad demandante no está asistida por la razón, porque sus pretensiones carecen del

respaldo jurídico necesario para que las mismas sean viables. Siendo así, solicitamos a los Señores Magistrados se sirvan desestimar el petitum de la demanda.

### III. Antecedentes.

Para que tengamos una panorámica más completa de los hechos que motivaron la demanda, consideramos prudente referir --en forma sucinta-- los antecedentes del proceso.

El señor Gabriel Pérez Lara (consumidor), con Cédula de Identidad Personal N°8-208-1818, indicó que él es propietario de cuatro (4) automóviles marca Volvo; uno (1) de ellos modelo 460 y los tres (3) restantes, modelo 940.

El vehículo Volvo, modelo 460, que corresponde al año 1992, resultó defectuoso en el motor de arranque, porque los campos se despegaban de la carcasa.

Lo anterior motivó que, entre los meses de enero y abril de 1997, el consumidor se dirigiera a la empresa Grupo Sílabas, S.A. para comprar un nuevo motor de arranque, por el valor de B/.385.00.

El señor Gabriel Pérez Lara dijo textualmente que: ¿supuestamente venía tropicalizado, es decir, que el defecto de despegarse no podía darse de nuevamente, sin embargo, en menos de un año vuelvo a tener el mismo problema.¿ (Cf. foja 10 del expediente judicial).

El señor Pérez Lara se apersonó a las oficinas del Grupo Sílabas, S.A. a efectuar el reclamo correspondiente, pero le informaron que no había garantía porque la pieza no había sido instalada allí, porque las piezas eléctricas no tienen garantía y que por no llevar a revisar el auto en esa compañía, ellos no tenían la serie del motor de arranque (Verificar las fojas 10 y 11 del expediente que contiene la demanda).

En la foja 12 del expediente en referencia, se observa la respuesta a la solicitud del consumidor, por parte de la empresa Grupo Sílabas, S.A., en la que --efectivamente-- se manifiesta, por escrito, que las piezas eléctricas carecen de garantía. Añade que en atención a su reclamo estaban en disposición de hacerle un descuento del 50% en la compra del motor de arranque.

Posteriormente, el señor Pérez Lara se dirigió a la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (CLICAC) a presentar una queja, la cual fue objeto de investigación, y que culminó con la emisión de los Actos Administrativos que se impugnan a través de la demanda objeto de nuestro análisis.

Consideramos que es importante conocer estos acontecimientos, porque los mismos son los que han dado origen a la controversia y son los que, en última instancia, respaldarán el derecho que alega cada una de las partes procesales.

### IV. Las disposiciones jurídicas que se aducen y su concepto.

La empresa Scandinavian Motor, S.A. considera que las Resoluciones N°D.G.003 de 12 de junio de 1998 dictada por la Dirección General de la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (CLICAC); N°D.G.031 de 12 de agosto de 1998 emitida por la Dirección General de la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (CLICAC) en donde se niega el recurso de Reconsideración; y la N°C.P.033 de 7 de septiembre de 1998 expedida por el Pleno de la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (CLICAC) en la que se confirma en todas sus partes la Resolución N°D.G.003 de 12 de junio de 1998, violan las siguientes disposiciones legales: Artículos 31, numerales 4, 11 y 13, 36, 39, 40, 42, 44, 47, 103, 116, 120 y 121 de la Ley N°29 de 1° de febrero de 1996, promulgada en la Gaceta Oficial N°22,966 de 3 de febrero de 1996 y los Artículos 6, 8, 9, 10, 12 y 14 del Decreto Ejecutivo N°31 de 15 de julio de 1997, promulgada en la Gaceta Oficial N°23,334 de 18 de julio de 1997.

a. El Artículo 31 de la Ley N°29 de 1996, en sus numerales 4, 11 y 13, dispone lo siguiente:

¿Artículo 31: Obligaciones del proveedor. Son obligaciones del proveedor frente al consumidor las siguientes:

1. ¿

4. Informar al consumidor sobre las garantías de los productos o servicios y las condiciones de éstas;

5. ¿

9. Poner en conocimiento del comprador los plazos para la formulación de reclamos, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio;

10. ...

11. Extender factura o comprobante de compra en que conste claramente el registro único del contribuyente, la identificación de los bienes o servicios, el precio y la fecha de entrega;

12.¿

13. Apegarse a la ley, los buenos usos mercantiles y a la equidad, en su trato con los consumidores.

Este artículo será reglamentado por el Órgano Ejecutivo.¿ (El texto del numeral 9 fue incluido por la Procuraduría de la Administración, por considerarlo prudente para el análisis que realizaremos, en beneficio de la legalidad).

Concepto de la supuesta violación.

Al esgrimir sus argumentos, la parte actora consideró que la norma citada ha sido vulnerada en el concepto de violación directa por acción y omisión.

La demandante añade que la disposición jurídica en estudio señala, de manera taxativa, las obligaciones del proveedor; entendiéndose, a contrario sensu, los derechos de los consumidores y, entre ellos, menciona los siguientes: la garantía del producto, las condiciones de las mismas, el deber de expedir la factura o comprobante de compra que debe incluir el registro único del contribuyente, la identificación de los bienes o servicios, el precio y la fecha de entrega.

Como respaldo a sus argumentos, se indicó que en el expediente de marras, nunca se incluyó, como prueba esencial, la factura de compra del bien, en la cual se podían determinar varias cosas, entre ellas:

a) La identificación del bien, como forma de corroborar si el objeto de la queja ante CLICAC, fue vendido por la demandante;

b) La fecha de adquisición del bien, la cual podía señalar de manera cierta la fecha de compra y con ello, determinar si el bien o producto gozaba o no de garantía;

c) El precio pagado; elemento esencial que determina el valor del gasto incurrido por el consumidor, el cual podría, en un momento dado, si era el caso, que el bien estuviese en garantía y no fuera posible su reparación o cambio, determinar la suma pagada, para una eventual devolución; y ,

d) La determinación de las condiciones de garantía expedida en el propio documento/factura.

Por otro lado, se establece que el proveedor se apegue a la ley, los buenos usos mercantiles y a la equidad, cuando de manera tajante la CLICAC, no ha dado lugar a esto, toda vez, que no ha solicitado la factura de compra del bien al consumidor, ni la presentación del bien objeto del reclamo, ni solicitó a la empresa alguna certificación de venta sobre el mismo, ni ha dado referencia en cuanto a la identificación del objeto reclamado; sólo ha señalado que se trata de un motor de arranque de un vehículo Volvo Modelo 460, año 1992, sin presentarlo, ni presentar pruebas en el expediente sobre ese hecho. La Ley establece de manera taxativa los derechos y obligaciones, los buenos usos mercantiles, señalan la obligación de emitir la factura con las condiciones

señaladas en la ley, además de la presentación de la misma ante un reclamo y la equidad, establece la igualdad de derechos y obligaciones ante determinadas situaciones y vemos que la CLICAC, se ha inclinado de la manera especial al consumidor.

Criterio de la Procuraduría de la Administración.

Este Despacho considera que la norma invocada no ha sido infringida por las autoridades de la CLICAC, porque la misma es la disposición jurídica que establece las obligaciones del proveedor, entre las que se destacan las siguientes: la obligación de informarle al consumidor cuáles son las garantías que tiene al momento de adquirir un producto o al contratar un servicio; poner en conocimiento del comprador los plazos para la formulación de reclamos; extender factura o comprobante de compra en que conste claramente el registro único del contribuyente y apegarse a la ley, los buenos usos mercantiles y a la equidad, en su trato con los consumidores. Como tal, es una disposición jurídica que es de obligatorio cumplimiento para los proveedores.

La norma citada no señala que la factura debe ser una prueba que deba exhibir el consumidor, al momento de efectuar un reclamo, como lo pretende indicar la sociedad demandante.

Aunado a lo anterior, en la foja 12 del expediente judicial, se observa la Nota expedida por la Sra. María de Wills, Sub-Gerente del Departamento de Repuestos, dirigida al señor Tomás Gabriel Pérez Lara, consumidor, fechada 11 de febrero de 1998, en la que se indica, en su margen inferior, que ¿el señor Arturo tiene conocimiento de la venta de la pieza¿, lo que constituye una prueba que indica la compra de la pieza en la empresa Grupo Sílabas.

Por consiguiente, los argumentos de la demandante carecen de sustento legal.

b. En segundo lugar, la demandante considera que se ha producido la violación del artículo 36 de la Ley N°29 de 1996, que establece:

¿Artículo 36: Garantía de bienes. En todo contrato u operación de venta de bienes muebles nuevos, destinados para el uso personal o para el hogar, tales como artefactos electrodomésticos, mobiliarios, automóviles y otros, se entiende implícita la obligación de garantizar al comprador el funcionamiento normal y acorde con el fin para el cual son fabricados. Esta obligación será exigida (sic) siempre que, por defecto del producto por causa imputable al fabricante, importador o proveedor, dichos bienes no funcionen adecuadamente.

El proveedor queda obligado a garantizar el funcionamiento y, en su caso, la reparación, el reemplazo del bien o la devolución de la suma pagada por el consumidor, cuando dichos bienes muebles no funcionen adecuadamente durante el período de garantía, por defecto del producto por causa imputable al fabricante, importador o proveedor. El período de garantía dependerá de la naturaleza del bien, por lo cual será reglamentado.

El proveedor y los intermediarios están obligados a proporcionar al consumidor la garantía mínima que reciban del fabricante.¿

La sociedad argumenta que el artículo antes transcrito señala la garantía de bienes y la obligación del proveedor de garantizar el funcionamiento, la reparación, el reemplazo del bien o la devolución de la suma pagada por el consumidor.

Añade que cuando se trata de piezas eléctricas, las que requieren una especial instalación (los motores de arranque), el proveedor establece una limitante a su garantía sobre los posibles daños causados en su instalación, a no ser que dicho bien o producto sea instalado en algún taller autorizado por el fabricante.

A su juicio, dentro del expediente no se ha podido determinar si el bien objeto del reclamo, tenía o no un mal funcionamiento.

Criterio de la Procuraduría de la Administración.

Esta Procuraduría conceptúa que la tesis esgrimida por el demandante carece de todo sustento legal, por razón que la Garantía de Bienes, consignada en el artículo 36 de la Ley N°29 de 1996, constituye una de las obligaciones del proveedor. Con ello se garantiza al comprador el derecho a reclamo, en el evento en que el producto posea un defecto; siempre y cuando éste sea atribuible al fabricante, al importador o al proveedor. En el caso sub júdice el señor Pérez Lara hizo uso del derecho que le otorga la norma in examine, por lo que no es factible indicar que la misma ha sido vulnerada, por parte de la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor, al reconocerle al comprador, el derecho consignado en el artículo 36 de la Ley N°29 de 1996.

c. La sociedad demandante considera que se ha vulnerado el artículo 39 de la Ley N°29 de 1996, que indica:

¿Artículo 39: Condiciones de garantía. Los términos y condiciones de garantías de los bienes, deberán constar por escrito en forma clara y precisa, y podrán incorporarse al contrato de compraventa o a la factura respectiva, o podrán consignarse en documento aparte. En este último caso, el documento expresará que forma parte integrante del contrato de compraventa o de la factura de venta, y contendrá, por lo menos, la siguiente información:

1. ¿
2. ¿
3. Descripción precisa del bien objeto de la garantía, con indicación de la marca y el número de serie, si fuera el caso; del modelo, tamaño o capacidad, material y color predominante;
4. Fecha de la compra y de la entrega del bien, con indicación del número del contrato de compraventa o de la factura respectiva, y de la boleta de entrega, si ésta no se hubiese efectuado inmediatamente, o si hubiere realizado fuera del establecimiento del proveedor.
5. Término de duración de la garantía;
6. Condiciones generales para que la garantía se haga efectiva, con indicación de los riesgos cubiertos y de aquéllos que no lo están;
7. ¿¿

Al plantear su inconformidad, la sociedad demandante señaló que ese artículo señala las condiciones de garantía que la Ley requiere, entre ellas, la exigencia de la expedición de factura o comprobante de compra, la cual debe incluir la identificación de los bienes o servicios, el precio y la fecha de entrega y término de duración de la garantía, además de las indicaciones de los riesgos cubiertos y de aquellos que no lo están.

Advierte la demandante que dentro del expediente en estudio, nunca se incluyó como prueba esencial, la factura de compra del bien, en la cual se podían determinar varias cosas, entre ellas: a) identificación del bien, el cual podía corroborar si el bien objeto de la queja ante CLICAC, era el mismo vendido por nuestra representada; b) fecha de adquisición del bien, la cual podía señalar de manera cierta la fecha de compra y así mismo determinar si el bien o producto gozaba o no de garantía; c) precio pagado, el cual determinada a ciencia cierta cual era el valor pagado por el consumidor, el cual podría en su momento dado, si era el caso que el bien estuviese en garantía y no fuera posible su reparación o cambio, determinar la suma pagada, para una eventual

devolución y d) la determinación de la condiciones de garantía expedida en el propio documento/factura.

En el caso específico cuando se trata de piezas eléctricas, las cuales requieren de una especial instalación (entre ellas los motores de arranques), el proveedor establece una limitante a su garantía de los posibles daños causados en su instalación, a no ser que dicho bien o producto sea instalado en algún taller autorizado por el fabricante.

Criterio de la Procuraduría de la Administración.

Al igual que en los casos anteriores, el artículo 39 invocado contiene una obligación del proveedor. En este caso, la obligación consiste en establecer, por escrito, las condiciones de las garantías.

Dicha norma no exige que la factura deba ser presentada como prueba, en caso que se presente un reclamo. De allí que la demandante esté incluyendo en el texto del artículo 39, como en los anteriores, requisitos que no están contemplados en dichas disposiciones jurídicas.

Por consiguiente, no se ha producido la violación de la norma invocada.

d. En cuarto lugar, la demandante señala la violación del artículo 40 de la Ley N°29 de 1996, que a la letra dice:

¿Artículo 40: Obligaciones del proveedor en la garantía. Si dentro del período de garantía estipulado para equipos o productos mecánicos, eléctricos, electromecánicos, electrónicos, mobiliarios, vehículos de motor, y otros bienes de naturaleza análoga, éstos no funcionaren adecuadamente, o no pudieren ser usados normalmente, por defecto del producto o causa imputable al fabricante, importador o proveedor, este último estará obligado a la reparación de dichos bienes o a su reemplazo, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que se presente la respectiva reclamación.

Si no fuese posible la reparación, el proveedor estará obligado a reemplazar el bien por otro igual o a devolver las sumas pagadas¿¿

La parte actora señala que ese artículo establece las obligaciones del proveedor en la garantía, por ende a contrario sensu los derechos del consumidor, exige como un requisito indispensable que haya un período de garantía estipulado, y que viendo eso así, se puede señalar que dentro del caso en estudio, no se ha podido determinar con fecha cierta el período de garantía a que hace lugar la ley, ya que el consumidor y la CLICAC, no establecieron la fecha cierta de adquisición del bien.

Criterio de la Procuraduría.

El artículo 40, reproducido en líneas anteriores comprende una obligación del proveedor, que surge en el evento en que el bien adquirido no funcione adecuadamente o que el mismo no pueda ser usado normalmente, por defecto del producto o causa imputable al fabricante, importador o proveedor, en cuyo caso, el último está obligado a la reparación de dichos bienes o a su reemplazo, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que se presente la respectiva reclamación.

Como lo ha manifestado la demandante en líneas anteriores, las obligaciones de los proveedores, constituyen los derechos de los consumidores; de allí que el señor Pérez Lara acudiera al Grupo Sílabas, para que se procediera a repararle la pieza o a sustituirla por una nueva; ya que la adquirida en dicho comercio, no funcionó adecuadamente.

Ello, a nuestro juicio, no constituye una infracción del texto legal citado, ya que el mismo constituye la ruta, a través de la cual se le puede reconocer el derecho al quejoso o consumidor.

Por consiguiente, las aseveraciones de la demandante carecen de respaldo jurídico.

d. En quinto lugar, la demandante considera que se ha vulnerado el artículo 42 de la Ley N°29 de 1996, que señala:

¿Artículo 42: Vicios ocultos. Cuando los bienes presenten defectos o vicios ocultos que hagan imposible el uso para el que son destinados, o que disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad de su uso, y que del haberlos conocido el consumidor no los hubiese adquirido, o hubiese dado menor precio por ellos, el proveedor estará obligado a recibirlos y a devolver las sumas pagadas por el consumidor, según lo establece el Código de Comercio. No obstante el consumidor podrá optar por recibir una rebaja en el precio, sin derecho al reclamo posterior.¿

La demandante acota que la norma citada establece el tema de los vicios ocultos, como una obligación del proveedor. Añade que en el caso sub júdice no se pudo determinar si el bien adquirido por el consumidor sufría o no de vicios.

Criterio de la Procuraduría de la Administración.

Este Despacho observa que la demandante es consciente de los deberes que tiene, en su calidad de proveedor, porque, una vez más, invoca una disposición jurídica que la conmina a concederle y garantizarle un derecho al consumidor; sea éste el de recibir el bien vendido y devolver las sumas pagadas por el consumidor, cuando se adviertan vicios ocultos.

Como se observó en el apartado de los antecedentes, el señor Pérez Lara puso de manifiesto su inconformidad al adquirir un motor de arranque que no funcionó adecuadamente; razón por la cual presentó su reclamo en la empresa vendedora, y ante la respuesta negativa que obtuvo, se dirigió a la CLICAC, para hacer valer su derecho.

La CLICAC se pronunció conforme a lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley N°29 de 1996 y los citados anteriormente, para hacer valer los derechos del quejoso, lo que, a nuestro juicio es conforme a derecho.

Lo mismo ocurre con el artículo 44 de la Ley N°29 de 1996, que se refiere al rehuso de la garantía.

Decimos esto, porque, si la empresa Grupo Sílabla consideraba que el reclamo estaba fuera del término de duración, la misma debió comprobarlo, exhibiendo la copia de la factura de venta que reposa en sus archivos; máxime cuando había un reconocimiento expreso de la venta, por parte de uno de sus empleados.

Desde nuestra perspectiva, la omisión fue de la demandante y no de la CLICAC, como se asevera.

Este Despacho considera que la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor se ajustó a lo dispuesto en las siguientes normas de la Ley N°29 de 1996; a saber: 130 (funciones de la Comisión), 104 (funciones del Director), 120 (citación), 121 (conciliación), porque así consta en el expediente judicial y en el expediente surtido en la CLICAC, el cual reposa en la Secretaría de la Sala Tercera y que pudimos analizar al emitir nuestro concepto.

Similar situación ocurre con las disposiciones del Decreto Ejecutivo N°31 de 1997, reglamentario de la Ley N°29 de 1996; a saber: 6 (la atribución de la Comisión de ordenar la investigación y la práctica de las diligencias tendientes a reunir los elementos de juicio que esclarezcan los hechos), 8 (la Facultad de los Comisionados para conocer de las quejas), 9 (facultad de la Comisión para conocer sobre las quejas relativas a las garantías de los artefactos adquiridos), 10 (la presentación de la queja por escrito), 12 (el proceso oral en la conciliación) y 14 (elaboración de una Resolución, en caso de condena).

Una prolija revisión del expediente judicial y del expediente surtido en la CLICAC, nos revelan que sí se cumplió con el texto de las normas descritas.

Consideramos que la carga de la prueba le corresponde a la empresa Grupo Sílabá, porque es ella la que argumenta que la solicitud del señor Pérez Lara es extemporánea; máxime cuando existe un reconocimiento de la venta, por parte de uno de sus vendedores.

Pruebas: Tachamos todas aquellas que no cumplan con el requisito de originalidad o copia autenticada que se exige en el Código Judicial.

Derecho: Negamos el invocado por el demandante.

Del Señor Magistrado Presidente,

Licda. Alma Montenegro de Fletcher  
Procuradora de la Administración

AMdeF/5/mcs.

Licdo. Víctor L. Benavides P.  
Secretario General

MATERIA:

Facturas (deben probar la compra)

CLICAC (quejas)

Garantías en objetos (cómo se reclama).