

Entrada 38-19

DEMANDA CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVA DE PLENA JURISDICCIÓN, INTERPUESTA POR LA LICENCIADA FANNY MINERVA PÉREZ, EN REPRESENTACIÓN DE TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY, S.A., PARA QUE SE DECLARE NULA, POR ILEGAL, LA RESOLUCIÓN DNP NO. 002-18DV DE 28 DE SEPTIEMBRE DE 2018, EMITIDA POR LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA, SU ACTO CONFIRMATORIO Y PARA QUE SE HAGAN OTRAS DECLARACIONES.

MAGISTRADO PONENTE: CARLOS ALBERTO VÁSQUEZ REYES



**REPÚBLICA DE PANAMÁ
ÓRGANO JUDICIAL**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA – SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

Panamá, veintitrés (23) de junio de dos mil veinte (2020).

VISTOS:

La Licenciada Fanny Minerva Pérez, quien actúa en nombre y representación de **TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY, S.A.**, ha presentado demanda contencioso administrativa de plena jurisdicción, con el objeto de que la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia declare que es nula, por ilegal, la **Resolución DNP No. 002-18DV de 28 de septiembre de 2018**, emitida por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, su acto confirmatorio y para que se hagan otras declaraciones.

En ese sentido, mediante la **Resolución DNP No. 002-18DV de 28 de septiembre de 2018**, emitida por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, resolvió ordenar al agente económico **TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY, S.A.**, devolver la suma de dos mil novecientos veinticinco

balboas (B/. 2,925.00) al consumidor **ROGELIO MIGUEL MORRELL BUSTAMANTE**.

Cabe señalar que, a través de la precitada resolución administrativa, se decidió también sancionar al referido agente económico, con una multa por la suma de quinientos balboas (B/. 500.00), por haber infringido las disposiciones legales en materia de protección al consumidor.

En tiempo oportuno, el agente económico a través de su apoderado legal, sustentó un recurso de apelación contra la **Resolución DNP No. 002-18DV de 28 de septiembre de 2018**, siendo decidido por medio de la **Resolución No. A-DPC-5163-18 de 18 de diciembre de 2018**, emitida por el **Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** y que confirmó en todas sus partes la ya mencionada **Resolución DNP No. 002-18DV**; decisión que le fue notificada al apoderado legal del agente económico, el día 3 de enero de 2019.

I. PRETENSIONES DE LA PARTE ACTORA.

Las pretensiones planteadas por la apoderada judicial de la parte actora son las siguientes:

“La demanda contencioso-administrativa de plena jurisdicción que por este medio se presenta pretende que se declare nula por ilegal la Resolución No. DNP No. 002-18DV de 28 de septiembre de 2018, emitida por el Director Nacional de Protección al Consumidor, y su acto confirmatorio, la Resolución No. A-DPC-5163-18 de 18 de diciembre de 2018, emitida por el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, que resolvió entre otras cosas: i) ordenar devolver la suma de Dos Mil Novecientos Veinticinco Balboas (B/. 2,925.00) al consumidor Rogelio Miguel Morrell Bustamante, con cédula 8-206-635; y ii) sancionar a el (sic) agente económico TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY, S.A. con multa por la suma de B/. 500.00, por supuesta infracción de disposiciones legales en materia de protección al consumidor.

De igual manera, como consecuencia de la declaratoria de ilegalidad antes mencionada, solicitamos a la Honorable Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia que reestablezca los derechos subjetivos violados a TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY, S.A. y, que en su lugar, ordene al Director Nacional de Protección al Consumidor, dejar sin efecto la multa impuesta en contra de TECNOSERVICIOS, y para el

evento que TECNOSERVICIOS haya sido requerida de pago y haya pagado la multa, se ordene a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y/o a quien corresponda, que devuelva a TECNOSERVICIOS el pago efectivamente realizado.”

II. DISPOSICIONES ADUCIDAS COMO INFRINGIDAS POR LA PARTE

ACTORA.

A. La parte actora estima que la resolución acusada de ilegal, vulnera las siguientes normas de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007:

“**Artículo 42. Garantía de bienes.** En todo contrato u operación de venta de bienes muebles nuevos, 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 exigible siempre que, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador, distribuidor o proveedor, dichos bienes no funcionen adecuadamente.

Quando los bienes no funcionen adecuadamente durante el período de garantía, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador, distribuidor o proveedor, este último queda obligado a garantizar el funcionamiento y, en su caso, dependiendo de la afectación del bien o alguno de sus componentes, a su reparación. En caso de que se compruebe que el consumidor no haya podido utilizar el bien desde un inicio, de conformidad con lo anterior, encontrándose el bien y los empaques en buen estado, el proveedor procederá a reemplazarlo o a la devolución de las sumas pagadas por el consumidor, cuando no sea posible su reemplazo.

El período de garantía dependerá de la naturaleza del bien, por lo cual podrá ser reglamentado.

El proveedor y los intermediarios no podrán proporcionar una garantía inferior a la que reciban del fabricante.

Quando el consumidor acuda a la autoridad competente para hacer valer sus derechos fuera del plazo establecido en la garantía, deberá acreditar que compareció ante el proveedor dentro de dicho plazo a fin de hacerla efectiva.”

De acuerdo con la parte actora, el artículo 42 de la Ley 45 de 2007, fue violado de manera directa, por omisión por parte de la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** al momento de emitir la **Resolución DNP No. 002-18DV de 28 de septiembre de 2018**; habida cuenta de que, el quejoso no probó

haber comparecido ante el proveedor del servicio en tiempo para hacer efectiva la garantía; a simple vista, las pruebas aportadas por el consumidor en la vía gubernativa y que se hicieron constar en el Acta de la Audiencia de Conciliación de 2 de julio de 2018, ni siquiera estuvieron dirigidas a acreditar que el mismo ejerció su reclamo dentro del plazo de tres (3) meses que duraba la garantía en cuestión.

“Artículo 43. Garantía en servicios de reparación. Se considera garantía en la prestación de servicios de reparación, la condición de eficiencia en la ejecución o la realización de los servicios contratados.

Cuando la ineficiencia recaiga sobre servicios de reparación o de mantenimiento de vehículos automotores o de bienes muebles destinados para el uso personal, en el hogar o en establecimientos profesionales, comerciales o industriales, el proveedor estará obligado, dentro de un plazo no mayor de quince días, a prestar nuevamente el servicio contratado en forma satisfactoria y sin costos adicional para el consumidor. El proveedor podrá, alternativamente, devolver al consumidor todas las sumas que este le hubiera pagado por la prestación de dichos servicios.

En los casos en que la reparación no esté cubierta con garantía, el taller de reparación tendrá que efectuar una evaluación y un diagnóstico y solicitará la autorización expresa del consumidor antes de iniciar la reparación.”

Según lo manifiesta la parte actora, la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** infringió el artículo 43 de la citada Ley 45 de 2007, debido a que aplicó indebidamente el concepto contenido en la norma, al ordenar al agente económico devolver la suma cobrada por la reparación del vehículo, cuando la norma dispone que la garantía en los servicios de reparación automotriz consiste en prestar nuevamente el servicio sin costo dentro de un plazo no mayor de quince (15) días, más no así en la devolución del dinero; que es el proveedor y no la Autoridad, quien tiene la alternativa de devolver lo cobrado, en caso que no se pueda o no se quiera reparar el bien.

“Artículo 52. Rehúso de la garantía. Se podrá rehusar el cumplimiento de la garantía cuando el reclamo se haga fuera de su término de duración, o cuando el uso del bien vendido se haya realizado en forma contraria a las instrucciones del producto. Los

manuales de instrucciones, cuando se trate de productos de fabricación extranjera, podrán venir expresados en idioma distinto del español.

De no haberse proporcionado al consumidor las instrucciones de uso en idioma español, el proveedor no podrá rehusar el cumplimiento de la garantía, ni eximirse de responsabilidad extracontractual por daños y perjuicios, invocando uso inadecuado del producto por parte del consumidor, salvo que este uso refleje una falta de cuidado o un desconocimiento tal que las instrucciones en español no hubieran prevenido el uso inadecuado.”

A consideración de la demandante, la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** infringió el artículo 52 de la referida Ley 45 de 2007, en concepto de violación directa por omisión, porque desconoció la solicitud que fuera hecha en su momento por el apoderado legal del agente económico, en el sentido de desestimar la queja presentada por **ROGELIO MIGUEL MORRELL BUSTAMANTE**, atendiendo a que su reclamo fue formulado fuera del término de duración de la garantía, sin haber acreditado por algún medio fehaciente de prueba, haberlo hecho de manera oportuna ante el proveedor.

B. La parte actora estima que la resolución acusada de ilegal, vulnera las siguientes normas de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, que regula el Procedimiento Administrativo General:

“**Artículo 34.** Las actuaciones administrativas en todas las entidades públicas se efectuarán con arreglo a normas de informalidad, imparcialidad, uniformidad, economía, celeridad y eficacia, garantizando la realización oportuna de la función administrativa, sin menoscabo del debido proceso legal, con objetividad y con apego al principio de estricta legalidad. Los Ministros y las Ministras de Estado, los Directores y las Directoras de entidades descentralizadas, Gobernadores y Gobernadoras, Alcaldes y Alcaldesas y demás Jefes y Jefas de Despacho velarán, respecto de las dependencias que dirijan, por el cumplimiento de esta disposición.

Las actuaciones de los servidores públicos deberán estar presididas por los principios de lealtad al Estado, honestidad y eficiencia, y estarán obligados a dedicar el máximo de sus capacidades a la labor asignada.”

“**Artículo 36.** Ningún acto podrá emitirse o celebrarse con infracción de una norma jurídica vigente, aunque éste provenga

de la misma autoridad que dicte o celebre el acto respectivo. Ninguna autoridad podrá celebrar o emitir un acto para el cual carezca de competencia de acuerdo con la ley o los reglamentos.”

Manifiesta la demandante que los artículos 34 y 36 de la citada Ley 38 de 2000, fueron infringidos por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, de manera directa por omisión, ya que a su parecer, dicha entidad al momento de dictar la **Resolución DNP No. 002-18DV de 28 de septiembre de 2018** y posteriormente, su acto confirmatorio, no se pronunció sobre la extemporaneidad del reclamo de la garantía, así como tampoco acerca del derecho del agente económico de rehusarse a cumplir la garantía, por cuanto que el reclamo fue hecho de manera extemporánea, por lo que su actuación desconoció el principio y/o regla jurídica de que los actos que emiten las autoridades deben estar apegados a la objetividad y a la estricta legalidad.

III. INFORME DE CONDUCTA.

El Administrador General de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, por medio de la Nota AG-244-19/OGC/Legal de 7 de mayo de 2019, presentó el informe de conducta requerido por esta Superioridad, mediante el cual dicha entidad se limitó a realizar un recuento de los antecedentes del caso.

IV. INTERVENCIÓN DE TERCERO.

Dentro de la demanda contencioso administrativa de plena jurisdicción interpuesta por la Licenciada Fanny Minerva Pérez, quien actúa en nombre y representación de **TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY, S.A.**, para que se declare nula, por ilegal, la **Resolución DNP No. 002-18DV de 28 de septiembre de 2018**, emitida por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, el Tribunal le corrió traslado al señor **ROGELIO MIGUEL MORRELL BUSTAMANTE**, por ser la persona que interpuso la queja contra el ya

mencionado agente económico, por posibles violaciones a la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, que dicta normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia; quedando debidamente notificado, el día 3 de junio de 2019.

Cabe indicar, que cumplida dicha formalidad y vencido el término para que el señor **ROGELIO MIGUEL MORRELL BUSTAMANTE**, compareciese en calidad de tercero interesado al presente proceso, el mismo le otorgó Poder a la Licenciada Anya Ivany Comparaz, quien en nombre y representación de MORRELL BUSTAMANTE, presentó un escrito contentivo de la contestación de demanda, en el que medularmente se opuso a las pretensiones de la parte actora.

V. OPINIÓN DE LA PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN.

Mediante Vista No. 793 de 30 de julio de 2019, el representante del Ministerio Público solicita respetuosamente a los Honorables Magistrados se sirvan declarar que no es ilegal la **Resolución DNP No. 002-18DV de 28 de septiembre de 2018**, emitida por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, y como consecuencia, se desestimen las pretensiones de la actora.

VI. ALEGATO DE CONCLUSIÓN.

El representante del Ministerio Público, de acuerdo con el artículo 61 de la Ley 135 de 1943, modificado por el artículo 39 de la Ley 33 de 1946, presentó su escrito de alegatos, en el que reiteró los hechos y consideraciones que sirvieron de sustento al momento de presentar su Vista Fiscal, según se aprecia de foja 78 a foja 85 del expediente.

VI. DECISIÓN DE LA SALA.

COMPETENCIA DE LA SALA:

En primer lugar, resulta relevante señalar que esta Sala de la Corte Suprema de Justicia es competente para conocer de la acción contencioso administrativa de plena jurisdicción promovida por la Licenciada Fanny Minerva Pérez, actuando en representación de **TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY, S.A.**, con fundamento en lo que dispone el artículo 206, numeral 2, de la Constitución

Política, en concordancia con el artículo 97, numeral 1, del Código Judicial y el artículo 42b de la Ley 135 de 1943, conforme fue reformado por la Ley 33 de 1946.

LEGITIMACIÓN ACTIVA Y PASIVA:

En el caso que nos ocupa, la sociedad demandante es una persona jurídica que comparece en defensa de un interés particular en contra de la **Resolución DNP No. 002-18DV de 28 de septiembre de 2018**, emitida por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, razón por la cual se encuentra legitimada para promover la acción examinada.

Por su lado, la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** es una entidad del Estado que, en ejercicio de sus atribuciones expidió el acto demandado, razón por la cual se encuentra legitimada como sujeto pasivo en el presente proceso contencioso administrativo de plena jurisdicción.

ANÁLISIS DEL PROBLEMA JURÍDICO:

Vertidas las pretensiones de la parte actora y los argumentos que la sustentan, así como el informe de conducta de la autoridad demandada, la contestación del tercero interesado y la opinión del Procurador de la Administración, se aprecia que el problema jurídico planteado en esta demanda contencioso administrativa gira en torno a la legalidad de la actuación de la entidad al ordenarle al agente económico **TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY, S.A.**, devolver la suma de dos mil novecientos veinticinco balboas (B/. 2,925.00) al consumidor **ROGELIO MIGUEL MORRELL BUSTAMANTE**, e imponerle una multa por la suma de quinientos balboas (B/. 500.00).

La Corte, al adentrarse en el estudio del expediente, de las constancias procesales y de las resoluciones impugnadas, observa que la parte actora ha logrado desvirtuar la legalidad del acto administrativo acusado, en base a las consideraciones que detallamos en las líneas siguientes.

En ese sentido, resulta relevante hacer una breve reseña de los

antecedentes que giran alrededor del presente caso.

Así, según consta en autos, el proceso que ocupa a la Sala tiene su génesis en la queja que formulara el señor **ROGELIO MIGUEL MORRELL BUSTAMANTE** ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, a fin que el agente económico **TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY, S.A.**, le devolviera la suma de dos mil novecientos veinticinco balboas (B/. 2,925.00), monto correspondiente al costo por la reparación de la transmisión de su vehículo, Nissan Murano del año 2010.

En vista de la queja presentada, la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, a través de la Resolución de 14 de junio de 2018, admitió la queja interpuesta por el señor **ROGELIO MIGUEL MORRELL BUSTAMANTE**, en contra del agente económico **TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY, S.A.**, ya que, a su juicio, la misma cumplía con los requisitos establecidos en el artículo 116 de la Ley 45 de 2007. Se le corrió traslado al agente económico de la queja presentada en su contra, por el término de cinco días hábiles y adicionalmente, se fijó como fecha de audiencia, el día 2 de julio de 2018, a las 9:00 a.m.

Cabe señalar que el 28 de junio de 2018, el señor DANIEL EDUARDO ZÚÑIGA, en su condición de presidente y representante legal de la sociedad **TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY, S.A.**, presentó personalmente ante el Departamento de Atención al Cliente de la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, un Poder otorgado al Licenciado Julio Pérez, a fin que éste lo representara en el procedimiento administrativo iniciado por razón de la queja presentada por **ROGELIO MIGUEL MORRELL BUSTAMANTE**.

En virtud del Poder otorgado a su favor, el Licenciado Julio Pérez presentó ante el Departamento de Decisión de Quejas, un escrito de pruebas documentales. De una lectura a dicho escrito, se observa que el letrado hizo énfasis en que aparte de la Orden de Servicio No. 0354 de 13 de diciembre de

2017, no existe otra orden de servicio que acredite que el vehículo NISSAN Murano del año 2010, de propiedad de **ROGELIO MIGUEL MORRELL BUSTAMANTE**, ingresó por segunda vez al taller **TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY, S.A.** Aunado a ello, el apoderado legal del agente económico también indicó que en ningún momento la reparación de la transmisión de dicho vehículo, incluyó el cambio de las mangueras de transmisión, cuya reparación y reemplazo se llevó a cabo en otro taller.

El 27 de julio de 2018, la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, dictó un auto de pruebas, por medio del cual se pronunció sobre la admisibilidad de las pruebas presentadas por ambas partes y, en ese sentido, admitió las pruebas en su totalidad, por considerar que las mismas son conducentes, pues éstas guardaban relación con el procedimiento administrativo adelantado contra el agente económico taller **TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY, S.A.**; decisión que fue debidamente notificada a través del Edicto SG-2790-18DV, el cual fue desfijado el 28 de agosto de 2018.

Con posterioridad, la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, resolvió ordenar al agente económico **TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY, S.A.**, devolver la suma de dos mil novecientos veinticinco balboas (B/. 2,925.00) al consumidor **ROGELIO MIGUEL MORRELL BUSTAMANTE** y también decidió imponer a dicho agente económico, una multa por la suma de quinientos balboas (B/. 500.00), por haber infringido disposiciones legales en materia de protección al consumidor.

En tiempo oportuno, el agente económico a través de su apoderado legal, sustentó un recurso de apelación contra la **Resolución DNP No. 002-18DV de 28 de septiembre de 2018**, siendo decidido por medio de la **Resolución No. A-DPC-5163-18 de 18 de diciembre de 2018**, emitida por el **Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** y que

confirmó en todas sus partes la ya mencionada **Resolución DNP No. 002-18DV**; decisión que le fue notificada al apoderado legal del agente económico, el día 3 de enero de 2019.

Según se desprende de las constancias procesales del expediente judicial, la resolución administrativa acusada de ilegal, se encuentra sustentada en términos legales de conformidad a lo establecido en el artículo 43 de la Ley 45 de 2007, relativo a la denominada **garantía en servicios de reparación**, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 43. Garantía en servicios de reparación. Se considera garantía en la prestación de servicios de reparación, la condición de eficiencia en la ejecución o la realización de los servicios contratados.

Quando la ineficiencia recaiga sobre servicios de reparación o de mantenimiento de vehículos automotores o de bienes muebles destinados para el uso personal, en el hogar o en establecimientos profesionales, comerciales o industriales, el proveedor estará obligado, **dentro de un plazo no mayor de quince días, a prestar nuevamente el servicio contratado en forma satisfactoria y sin costos adicional para el consumidor.** El proveedor podrá, alternativamente, devolver al consumidor todas las sumas que éste le hubiera pagado por la prestación de dichos servicios.

En los casos en que la reparación no esté cubierta con garantía, el taller de reparación tendrá que efectuar una evaluación y un diagnóstico y solicitará la autorización expresa del consumidor antes de iniciar la reparación.” (Lo resaltado es del Tribunal).

En concordancia con lo anterior, el artículo 29 del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009, “Por el cual se reglamenta el Título II de Protección al Consumidor, el artículo 100, numeral 2 del Título III de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y el Título de Procedimiento Administrativo de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, que dicta normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia”, dispone que se considera **garantía en la prestación de servicios de reparación**, la realización de los servicios contratados de manera eficiente. Salvo previsión expresa y por escrito en contrario, **si dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos en el**

trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado dentro de un plazo no mayor de quince (15) días a corregir todas las deficiencias o defectos, o a reformar o reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.

Dentro del marco de lo establecido en el artículo 43 de la Ley 45 de 2007, este Tribunal aprecia que **la referida norma prevé o fija como garantía legal, el término de quince (15) días para que el proveedor del servicio, en caso de evidenciarse deficiencias o defectos en el trabajo realizado, proceda a corregir tales deficiencias o defectos**, de modo que el servicio sea prestado satisfactoriamente, sin que ello le genere nuevos costos al consumidor.

A guisa de ejemplo, podemos mencionar que el Estatuto del Consumidor de la República de Colombia, aprobado mediante la Ley 1480 de 12 de octubre de 2011, concibe la denominada garantía legal como la obligación a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos. Explica además que, dicha garantía legal se extiende a la prestación de servicios, como una obligación de medio que se mide por las condiciones de prestación del servicio establecidas en la norma técnica si la hubiere, por las ofrecidas al consumidor o las ordinarias y habituales del mercado (Cfr. Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/co/co103es.pdf>).

En el caso que ocupa nuestra atención, observamos a foja 22 del expediente administrativo, una copia autenticada del Recibo de pago No. 1069 fechado 20 de diciembre de 2017, por medio del cual, la sociedad **TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY, S.A.**, hizo constar que **el término de garantía era de tres (3) meses, es decir, que la garantía comercial, la cual es fijada a discreción del agente económico, supera con creces el término previsto en el artículo 43 de la Ley 45 de 2007, también mencionado en el artículo 29 del Decreto Ejecutivo 46 de 2009.**

En lo que respecta a la llamada garantía comercial, puede indicarse que la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aprobada a través del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre emitido por el Gobierno de España, ha visualizado a la misma como el compromiso asumido por un empresario o productor (el garante) frente al consumidor y usuario que consiste en obligaciones legales con respecto a la garantía de conformidad, reembolso del precio pagado, sustitución o reparación del bien o prestación de un servicio relacionado con él, en caso de que no se cumplan las especificaciones o cualquier otro elemento no relacionado con la conformidad del bien con el contrato, enunciados en el documento de garantía o publicidad correspondiente, disponible en el momento o antes de la celebración del contrato (Cfr. <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2007/11/16/1/con>).

Ahora bien, debe considerarse un elemento fundamental en materia de garantías en servicios de reparación y en garantías en general, nos referimos a la temporalidad de dicha garantía, tal como se desprende del contenido del artículo 43 de la Ley 45 de 2007, así como del artículo 29 del Decreto Ejecutivo 46 de 2009, si dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el proveedor del servicio estará obligado **dentro de un plazo no mayor de quince (15) días** a corregir todas las deficiencias o defectos.

La Real Academia Española define el término garantía como “el **compromiso temporal** del fabricante o vendedor, por el cual se obliga a reparar gratuitamente algo vendido en caso de avería” (Cfr. Real Academia Española, Diccionario de la Lengua Española, actualización 2019, dirección URL: <https://dle.rae.es>).

Por su parte, el Estatuto del Consumidor de la República de Colombia, aprobado mediante la Ley 1480 de 12 de octubre de 2011, en su apartado de definiciones, hace alusión al término garantía y lo define como “**obligación temporal**, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen

estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.” (Cfr. Diario Oficial No. 48.220 de 2011, <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/co/co103es.pdf>).

Hasta aquí, esta Sala de manera clara y objetiva puede señalar que en materia de garantía en servicios de reparación, la Ley 45 de 2007 fija un término de quince (15) días para que el proveedor preste nuevamente el servicio y solucione las deficiencias o los defectos en el trabajo, en el evento que los mismos se hallan dado; que en el caso que se analiza, la hoy demandante otorgó un plazo de garantía superior al de quince (15) días establecido en la precitada ley; que además, la garantía es una obligación de carácter temporal.

Siendo ello así, veamos qué ocurrió probatoriamente durante el procedimiento administrativo que la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** le siguió al agente económico **TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY, S.A.**, a raíz de la queja presentada por el señor **ROGELIO MIGUEL MORRELL BUSTAMANTE**, lo cual es trascendental para determinar si la decisión adoptada a través de la **Resolución DNP No. 002-18DV de 28 de septiembre de 2018**, es conforme a Derecho.

De las consideraciones esgrimidas por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, en la parte motiva de la resolución administrativa acusada de ilegal, específicamente después de la transcripción del artículo 43 de la Ley 45 de 2007, nos llama poderosamente la atención que el Director Nacional de Protección al Consumidor fundamenta su decisión en lo dicho por el señor **ROGELIO MIGUEL MORRELL BUSTAMANTE**, en el Formulario de Queja de 7 de junio de 2018 presentado ante esa Dirección, siendo evidente para este Tribunal, luego de haber examinado las constancias procesales que reposan en el expediente administrativo admitido como prueba a través del Auto de Pruebas

número 326 de 13 de septiembre de 2019, que la mayoría de los hechos alegados por el quejoso no se evidencian documentalmente.

A modo de ver del Tribunal, la carga probatoria en materia de prestación de servicios operará de manera equilibrada, dado que por una parte, el consumidor tendrá que probar que en efecto se dio un incumplimiento en la prestación del servicio que recibió y, por otro lado, el proveedor del servicio, tendrá que probar que hubo una debida prestación del servicio, entonces en el procedimiento administrativo que adelantó la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor**, ¿qué logró probarse?

En el caso bajo análisis, tenemos que el consumidor probó de manera fehaciente, lo siguiente:

1. Que es propietario del vehículo Nissan Murano del año 2010, con placa única número 591852 (Cfr. foja 5 del expediente administrativo);
2. Que el día 13 de diciembre de 2017, su vehículo ingresó al taller Tecnoservicios Hidromáticos PTY, para diagnóstico y reparación de transmisión, como se evidencia de la orden de servicio No. 0354 (Cfr. foja 6 del expediente administrativo);
3. Que realizó un abono por la suma de B/. 1,500.00 para la reparación de su vehículo, como se evidencia del recibo de pago No. 1062 de 16 de diciembre de 2017 (Cfr. foja 7 del expediente administrativo);
4. Que canceló la suma de B/. 1,425.00 pendiente que corresponde a la reparación de su vehículo, como se evidencia del recibo de pago No. 1069 de 20 de diciembre de 2017, donde además se señaló que la garantía del trabajo sería de tres (3) meses (Cfr. foja 8 del expediente administrativo);
5. Que su vehículo ingresó a Mitsubishi Motors, para diagnóstico de la transmisión; sin embargo, el documento no tiene fecha (Cfr. foja 9 del expediente administrativo);

6. Que el 9 de marzo de 2018, llevó su vehículo a la empresa Excel Automotriz para un diagnóstico completo, dando como resultado que se hallara una falla interna en la transmisión CVT, según se evidencia de la Orden No. 10110425 (Cfr. foja 10 del expediente administrativo);
7. Que el 7 de junio de 2018, el vehículo de propiedad del quejoso, ingresó al taller Electromecánica Automotriz Escobar, para la reparación y reemplazo de las mangueras de la transmisión, y para otros arreglos según se evidencia de la Factura No. 1409 (Cfr. foja 11 del expediente judicial).

En el caso bajo análisis, tenemos que el proveedor probó de manera fehaciente, lo siguiente:

1. Que el día 13 de diciembre de 2017, el vehículo de propiedad del quejoso ingresó al taller Tecnoservicios Hidromáticos PTY, para diagnóstico y reparación de transmisión, como se evidencia de la orden de servicio No. 0354 (Cfr. foja 19 del expediente administrativo);
2. Que de acuerdo con el Presupuesto No. 0232 de 15 de diciembre de 2017, elaborado por el taller Tecnoservicios Hidromáticos PTY, al vehículo del quejoso se le cambiaría el master kit; la cadena; la polea primaria; la polea secundaria; la bomba de aceite; también se le haría cambio de aceite y tensor, lo que totalizaba la suma de B/. 2,931.80 (Cfr. foja 20 del expediente administrativo).
3. Que el quejoso realizó un abono por la suma de B/. 1,500.00 para la reparación del vehículo, como se evidencia del recibo de pago No. 1062 de 16 de diciembre de 2017 (Cfr. foja 21 del expediente administrativo);
4. Que el quejoso canceló la suma de B/. 1,425.00 pendiente que corresponde a la reparación de su vehículo, como se evidencia del recibo de pago No. 1069 de 20 de diciembre de 2017, donde además

se señaló que la garantía del trabajo sería de tres (3) meses (Cfr. foja 22 del expediente administrativo);

5. Que el vehículo le fue devuelto a su propietario debidamente reparado el día 20 de diciembre de 2017 y que luego de esa fecha, no existen registros de que la empresa le haya abierto una orden de servicio para reingreso del vehículo, como se desprende de las declaraciones juradas del mecánico del taller y del jefe de taller (Cfr. fojas 23 y 24 del expediente administrativo).

De las pruebas documentales que reposan en el expediente administrativo y que fueron admitidas como pruebas por el Magistrado Sustanciador a través del Auto de Pruebas número 326 de 13 de septiembre de 2019, hay dos documentos a los que nos referiremos, por cuanto se encuentran íntimamente relacionados; el primero de ellos, es la Orden No. 10110425 generada por la empresa Excel Automotriz, debido a que la misma únicamente señala que se encontró una “falla interna” en la transmisión, pero ¿En cuál de sus elementos? Así las cosas, se observa que el taller Electromecánica Automotriz Escobar, a donde ingresó el vehículo Nissan Murano, perteneciente al quejoso, indicó en la Factura No. 1409 que, el vehículo se le repararon y reemplazaron las mangueras de la transmisión, lo que resulta desconcertante, porque de conformidad con el documento denominado Presupuesto No. 0232 de 15 de diciembre de 2017, elaborado por el taller Tecnoservicios Hidromáticos PTY, al vehículo del quejoso se le cambiaron los siguientes elementos de la transmisión: el master kit; la cadena; la polea primaria; la polea secundaria; la bomba de aceite; también se le haría cambio de aceite y tensor; sin embargo, no se evidencia un cambio o arreglo de las mangueras de la transmisión.

Más que entrar a debatir si la garantía concedida por el agente económico **TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY, S.A.**, estaba o no vencida, lo cual es un hecho notorio, pues la misma venció el 20 de marzo de 2018, este Tribunal estima que la entidad demandada no tenía los elementos probatorios suficientes

para fallar a favor del señor **ROGELIO MIGUEL MORRELL BUSTAMANTE**, sobre todo tomando en consideración que la entidad estimó como ciertos todos y cada uno de los argumentos esbozados por el quejoso, siendo que, tal como lo hemos planteado en el párrafo que antecede, queda la duda sobre la falla encontrada por la empresa Excel Automotriz, cuando con posterioridad al diagnóstico hecho por esa empresa, el quejoso acudió a otro taller para un cambio de las mangueras de la transmisión, las cuales no fueron trabajadas en el taller de la sociedad demandante.

Aunado a lo anterior, también valdría la pena preguntarnos, ¿Si el consumidor le dio la oportunidad al proveedor del servicio de reparación para prestar nuevamente el servicio contratado en forma satisfactoria y sin costos adicionales? Basándonos en el material probatorio que reposa en autos, la respuesta sería no, pues no ha quedado probado que el quejoso acudiera dentro del período de garantía (3 meses), para realizar el reclamo del daño en la transmisión de su vehículo Nissan Murano del año 2010 ante el agente económico **TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY, S.A.**, así como tampoco ha quedado evidenciado que el supuesto daño de las mangueras de la transmisión, haya sido causado por dicho agente económico, tomando en cuenta, tal como lo hemos advertido anteriormente, que esas mangueras no fueron cambiadas ni reparadas por el proveedor del servicio, por lo que, este Tribunal está en desacuerdo con lo decidido por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor a través de la Resolución DNP No. 002-18DV de 28 de septiembre de 2018.**

Ahora, cabe señalar que el propio artículo 43 de la Ley 45 de 2007 prevé un remedio para los casos en los que la garantía ya no esté vigente, y, en ese sentido, señala que el taller de reparación tendrá que efectuar una evaluación y un diagnóstico, solicitando previamente la autorización del consumidor antes de proceder con la reparación y, traemos esto a colación, pues a pesar de las falencias probatorias que tuvo el procedimiento administrativo que se le siguió al

agente económico, el norte u objetivo de la Administración Pública debe ser la satisfacción de sus administrados.

Finalmente, en cuanto a la infracción de las normas legales aducidas por la parte actora, somos del criterio que los artículos 42 y 52 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, no resultan aplicables al caso bajo examen, ya que ambos guardan relación con la garantía de bienes y no de servicios.

En lo que respecta a la supuesta violación del artículo 43 de la citada Ley 45 de 2007, así como de los artículos 34 y 36 de la Ley 38 de 2000, conceptuamos que los cargos de infracción han quedado plenamente demostrados.

Por lo expuesto, la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley, **DECLARA QUE ES ILEGAL la Resolución DNP No. 002-18DV de 28 de septiembre de 2018**, emitida por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** y su acto modificatorio, dentro de la demanda contencioso administrativa de plena jurisdicción promovida por **TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY, S.A.**, a través de su apoderada judicial, y **ORDENA** a la entidad devolver la suma en concepto de multa, en caso de haber sido pagada por el agente económico a razón de la declaratoria de nulidad del acto administrativo.

NOTIFÍQUESE,

CARLOS ALBERTO VÁSQUEZ REYES
MAGISTRADO

CECILIO CEDALISE RIQUELME
MAGISTRADO

LUIS RAMÓN FÁBREGA S.
MAGISTRADO

KATIA ROSAS
SECRETARIA