



**TRIBUNAL  
SANCIONADOR**

Fecha: 10/12/2018  
Hora: 09:10  
Lugar: Antiguo Cuscatlán, La Libertad

Referencia: 1873-13

**RESOLUCIÓN FINAL**

Documentos que anteceden: El día 27/11/2015 se recibió escrito (folio 41-42) suscrito por \_\_\_\_\_, apoderado general judicial de \_\_\_\_\_ S.A. de C.V., a través del cual expone argumentos de defensa y agrega prueba documental (folios 43 a 48).  
Sobre la base del artículo 177 inciso 3° del Código Procesal Civil y Mercantil —CPCM— y del aviso de notificación que consta en folio 49 se tiene por notificada al señor \_\_\_\_\_ z, la resolución de fecha 24/04/2014.

**I. INTERVINIENTES**

Consumidor denunciante:

Proveedor denunciado:

\_\_\_\_\_, S.A. DE C.V.

**II. HECHOS DENUNCIADOS**

El consumidor expuso que el día 07/12/2012 adquirió al crédito un televisor plasma marca \_\_\_\_\_ de 42 pulgadas con 12 meses de garantía, pero el mismo presentó problemas para encender a partir del mes de septiembre/2013. Ante esto, para hacer efectiva la garantía presentó su reclamo a la proveedora, quien envió el aparato a reparación y le informaron que en un mes aproximadamente se lo entregarían. El día 07/10/2013, se presentó a consultar si el televisor ya estaba reparado y le comunicaron que sí y que se lo llevarían a su vivienda, pero a la fecha de interposición de su denuncia, la proveedora no le había entregado su televisor reparado.

**III. PRETENSIÓN PARTICULAR**

Solicitó expresamente en su denuncia el cambio por un producto nuevo y de buena calidad o en su defecto, la devolución del dinero que pagó por el televisor.

**IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA**

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, por incumplimiento de la garantía ofrecida al consumidor, conforme al artículo 33 de la LPC.

**V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO**

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 manifestó mediante escrito dirigido a este Tribunal presentado por su Apoderado General Judicial, en el que expuso que su representada no había cometido la infracción que se le atribuye, pues en cumplimiento de la garantía del televisor objeto de la controversia, fue recibido para reparación el día 10/09/2013 y la misma fue realizada y concluida el día 11/10/2013, pero que en reiteradas ocasiones se le



informó al consumidor que podía pasar a recoger el bien ya reparado y éste se negó a hacerlo, desconociendo las razones.

## VI. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA

Respecto de la infracción objeto de examen, en términos generales y como marco doctrinal, debe entenderse que la garantía es un contrato por medio del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. De acuerdo con la LPC, la garantía que se ofrece respecto a los bienes, concreta el compromiso que adquiere el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado; compromiso que puede establecerse en el contrato, en anexo o al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 inciso 4° de la referida Ley dispone que: *"En cualquier compraventa de bienes muebles nuevos no perecederos, el proveedor está obligado a garantizar al consumidor la calidad, cantidad, funcionamiento y seguridad de los mismos, acorde con el fin para el cual son fabricados."* Además, establece en su inciso 3° que: *"Las garantías ofrecidas por el fabricante o productor de los bienes y servicios, son obligatorias para sus distribuidores"*.

Respecto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC señala que ésta comprenderá las *"(...) reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien, (...) y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien hasta dos veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y, la reducción del precio o la devolución de lo pagado."*

Lo anterior implica que con *la venta de un producto garantizado*, el proveedor asume responsabilidad por su buen funcionamiento y asegura que cumplirá con las condiciones y características con que fue ofrecido, se obliga a repararlo o realizar las acciones que sean necesarias, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Al respecto, este Tribunal ha sostenido en reiterada jurisprudencia que un consumidor razonable espera que, en caso se presente algún desperfecto en el producto, que el proveedor cumpla con repararlo gratuita e inmediatamente en aplicación de la garantía existente; cambie el producto o le devuelva el dinero pagado.

A dicho criterio se añade que la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea, no sólo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando, de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado, proceda inmediatamente a su reparación, cambio, reducción del precio o reintegro de lo pagado, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado. En cambio, el proveedor actuaría contrario a lo ofrecido cuando al presentarse un desperfecto en el bien, incluido en los alcances de la garantía y dentro del plazo de la misma, ilegítimamente se niegue a hacerla efectiva.



En ese orden, se concluye que, el artículo 43 letra c) de la LPC tipifica como infracción grave el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente. La conducta tipificada en la referida disposición se refiere, entonces, a aquellos supuestos en que el proveedor no cumple la garantía en la forma, plazo y condiciones ofrecidas o establecidas por la LPC.

#### 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 c) de la LPC, por incumplimiento de garantía ofrecida 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 procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental por las partes, consistente en:

- a) Fotocopia confrontada de factura número [redacted] emitida por la proveedora [redacted] S.A. de C.V., a nombre del denunciante, el 07/12/2012, por un monto de \$629.43 en concepto de un "PLASMA [redacted] GTIA 12 MESES" (folio 4), con la que se ha acreditado la relación contractual existente entre las partes en virtud de la adquisición de un televisor marca [redacted], así como la garantía de 12 meses con la que contaba dicho aparato.
- b) Constancias del Centro de Servicio Electrónico de [redacted] S.A. de C.V. emitidas con fechas 07/04/2014 y 26/11/2015, por el técnico en ingeniería electrónica [redacted] (según acreditación de folio 36) y por el Jefe técnico de taller Ing. [redacted] (folio 48), respectivamente, en las que se consigna que el televisor Plasma [redacted], con orden de servicio N° [redacted] a nombre del consumidor denunciante ingresó al taller el 10/9/2013, y que el diagnóstico fue una falla en la tarjeta de



*funciones específicamente en el botón o perilla de ajustes o funciones lo que provocaba que el encendido del equipo se bloquee;* además, consta que el servicio fue concluido el 11/10/2013, pero en los mismos documentos existe información contradictoria por cuanto en ambos se consigna que la reparación de dicho aparato fue concluida el día 7/10/2014, fecha en la que se recibió el repuesto correspondiente y el equipo quedó reparado, y que desde esa fecha fue enviado a San Miguel para que el denunciante fuera a recogerlo, pero dicha constancia fue agregada al presente procedimiento el día 08/04/2014 (folio 29), es decir casi 6 meses antes de la fecha en la que la proveedora afirma que recibió el repuesto (folios 35 y 48). Con dichas constancias se comprueba que el televisor fue entregado en una ocasión a la proveedora para su reparación, por encontrarse dentro del plazo de garantía y que dicha reparación fue realizada, sin que exista absoluta certeza sobre la fecha en la que la reparación fue concluida.

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

Con la documentación antes citada, se ha acreditado la relación contractual entre el denunciante y la proveedora, en razón de la compra de un televisor marca \_\_\_\_\_ que el mismo estaba garantizado hasta por 12 meses, también se comprueba que en una ocasión el consumidor notificó de las fallas del dispositivo a la proveedora dentro del plazo de vigencia de la garantía del mismo, pues dicha garantía vencía hasta el 07/12/2013 y el televisor fue recibido para reparación el día 10/09/2013 y dicho aparato fue reparado corrigiendo la falla reclamada, según se consigna en las constancias del Centro de Servicios Electrónicos de la proveedora (folios 35 y 48).

No obstante lo anterior, el consumidor manifestó en su denuncia que se había presentado a consultar por la reparación de su televisor el día 07/10/2013, es decir aproximadamente un mes después de presentado el reclamo, y que a esa fecha no se había concluido la reparación todavía, motivo por el que no se le podía entregar el bien objeto de la controversia.

De la documentación agregada al presente expediente, no es posible acreditar con plena certeza el período que el aparato estuvo en reparación, pues la constancia agregada por la proveedora presenta inconsistencias al afirmar que el servicio de reparación fue concluido el día 11/10/2013, pero en el mismo documento afirma posteriormente que el repuesto original fue recibido el día 07/10/2014 y que ese mismo día fue instalado y el aparato fue enviado a San Miguel para la entrega al cliente. Además, no es posible confirmar que el servicio de reparación fue concluido el día 07/10/2014, fecha mencionada en ambas constancias, porque la primera de ellas fue incorporada al expediente aproximadamente 6 meses antes de dicha fecha, es decir el 8/4/2014 (según consta en folio 29).

En razón de lo anterior es oportuno mencionar que el art. 1365 del Código Civil establece en su inciso segundo que las obligaciones que no tienen plazo fijado por las partes son exigibles a los 10 días después de contraídas, en relación al art. 947 del Código de Comercio que establece que las



obligaciones mercantiles deben cumplirse de manera diligente, y para el caso en análisis, al no existir un plazo establecido para la revisión y reparación del bien, la proveedora de manera diligente debió haber cumplido con su obligación dentro del plazo de 10 días, pero no se ha comprobado fehacientemente cuando fue concluido el servicio de reparación de parte de la misma, pues consta que el televisor fue entregado a reparación el día 10/09/2013 pero existen 2 posibles fechas de finalización del servicio (1 mes con un día y un año con 28 días), y en ambas se excede el plazo legal antes citado; sin embargo, en ambas constancias del Centro de Servicio Electrónico de

S.A. de C.V. se consigna que el día 7/10/2014 se recibió el repuesto correspondiente, y que desde esa fecha fue enviado a San Miguel el bien reparado, para que el denunciante fuera a recogerlo. Tal circunstancia constituye un indicio de que la proveedora requirió un repuesto para reparar el bien, aunque no se pudo establecer si ello implicaba que necesitara un plazo superior a 10 días para realizar la reparación, pues como se señaló anteriormente no existe prueba que permita determinar la fecha exacta en que la proveedora requirió el repuesto.

Por otra parte, el consumidor afirmó en su denuncia que al momento de interposición de la misma, el televisor no le había sido devuelto y la proveedora por su parte afirmó que el consumidor no ha querido ir a retirar el aparato del establecimiento donde se encuentra; pero, no consta prueba en el presente expediente que acredite que las partes acordaron la entrega del bien en el domicilio del denunciante, ni tampoco que la proveedora haya puesto a disposición del consumidor el bien reparado, y que éste se haya negado a recibirlo, por lo que es necesario tener en cuenta que de conformidad con el Código de Comercio al no pactar las partes algo diferente, las cosas se entregarán en el establecimiento del vendedor y el ofrecimiento debe ser real; pero, si el acreedor se niega a recibir el ofrecimiento o no se presenta a recoger el bien, el deudor puede liberarse de su obligación por el procedimiento ordinario de consignación o depositando las cosas en un almacén general de depósito (arts. 947, 951, 952, 953 y 1020 del Código de Comercio). En razón de lo anterior, no es posible acreditar la entrega o devolución del bien (arts. 1417, 1419 y 1422 del Código Civil), pues en aplicación de las normas precitadas se establece que en el presente caso la entrega o devolución del bien debía ser en el establecimiento de la denunciada y no se ha probado que la proveedora haya puesto el bien a disposición del consumidor ni que éste se haya negado a recibirlo o que no se presentó a recoger el bien después de haber sido notificado por parte del proveedor que el televisor estaba reparado y listo para ser retirado.

Por lo anterior, se concluye que se ha comprobado el incumplimiento por parte de la proveedora respecto de su obligación de reparar el bien en el plazo legalmente establecido (art. 1365 del Código Civil) y consecuentemente, respecto de la efectiva devolución del bien reparado (art. 1417 del Código Civil), pues al no pactar las partes un plazo para cumplir la obligación, la proveedora



debía reparar el bien en el plazo legal de 10 días, y si necesitaba más tiempo de ese, debió justificarlo, pero no consta en el presente expediente ninguna causa justificada de su tardanza en el cumplimiento de su obligación, por lo que ha quedado establecida la mora o tardanza en cumplir su obligación. Aunado a lo anterior, era parte de la misma obligación de la proveedora que en el correcto cumplimiento de la garantía ofrecida, el bien ya reparado fuera efectivamente devuelto al consumidor, pues el art. 1417 del Código Civil obliga a cumplir con lo pactado en el contrato y además todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación (que para el caso es la garantía), por lo que la proveedora estaba obligada a responder por la garantía del bien reparándolo, y una vez cumplido ello, como parte de la misma obligación, debía devolver el bien reparado al consumidor, y en caso que éste no quisiera recibirlo, debía documentarlo.

En virtud de tales circunstancias, aunque en el presente caso solo se intentó reparar el bien en una ocasión y no se ha configurado el presupuesto normativo de realización infructuosa de 2 intentos de reparación por parte de la proveedora, que establece el artículo 34 de la LPC, en cuanto a los alcances de la garantía, pues solo es posible acreditar que el bien objeto del presente reclamo fue llevado a reparación en una sola ocasión, sí se ha acreditado suficientemente con la prueba valorada y las disposiciones legales aplicables, el hecho de que no se ha cumplido con las obligaciones inherentes a la garantía otorgada, sin constar ninguna justificación comprobada en el presente procedimiento por parte de la denunciada respecto de la mora para cumplir con la obligación en los términos legales ni tampoco existir prueba fehaciente de al menos el ofrecimiento de devolución del bien reparado al consumidor.

Respecto del grado de intencionalidad con el que ha actuado la proveedora denunciada, es necesario tener presente que para la imposición de una sanción por infracción de un precepto administrativo, es indispensable que el sujeto haya obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto, en tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Desde este análisis, se concluye que la proveedora actuó con *culpa leve* (art. 42 tercer inciso del Código Civil) al no mostrar la diligencia debida de un buen comerciante en negocio propio para devolver el bien reparado al consumidor o al menos acreditar el ofrecimiento de devolución del mismo, ni justificar la razón de su incumplimiento en cuanto al plazo legal para reparar el bien, conforme a la garantía otorgada; pues, al dedicarse a la venta de ese tipo de bienes, debe asegurarse de cumplir con las obligaciones inherentes a la garantía que otorga con los bienes que vende y es al proveedor a quien le corresponde probar la diligencia o cuidado que ha empleado en cumplir sus obligaciones (arts. 947, 950 del Código de Comercio, y 1418 inciso 3º del Código Civil).



En consecuencia, se ha comprobado la comisión de la infracción atribuida al proveedor denunciado, contemplada en el artículo 43 letra c) de la LPC, al no haber cumplido con las obligaciones inherentes a la garantía ofrecida al consumidor por la compra del televisor objeto de la controversia.

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

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

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.

En atención a lo expuesto, debe considerarse que por información evidente, expuesta en su página de internet ( ), la proveedora S.A. de C.V. tiene varias sucursales en todo el país y se dedica a la comercialización de aparatos electrónicos con los que otorga garantías conforme a los certificados que emite y entrega a sus consumidores, pero que en el presente caso no consta el desempeño a cabalidad de todas las obligaciones que implica la garantía ofrecida, incurriendo en un culpa leve por parte de la proveedora, al no cumplir con el servicio de reparación en el plazo legalmente establecido y no comprobar la efectiva devolución del bien ya reparado al consumidor con lo que se ha comprobado la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC; y precisamente por la actividad comercial que realiza la proveedora denunciada, debió atender las exigencias y requisitos legales aplicables en la materia, con la finalidad de asegurarse de cumplir efectivamente la garantía ofrecida, y responder conforme a los alcances y condiciones de la misma. Por otra parte, la conducta de la denunciada provoca un detrimento directo en el patrimonio del consumidor, pues consta que pagó la cantidad de \$629.43 en concepto de un televisor nuevo que no funcionó correctamente y a menos de un año de su compra no logró hacer efectiva la garantía que la proveedora ofreció por el mismo.

#### **X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA**

Es importante mencionar que el consumidor expuso en su denuncia que su pretensión era el cambio del bien por uno nuevo o la devolución del dinero pagado, sin embargo no es posible ordenar el cambio del bien ni la devolución del dinero, pues como se estableció anteriormente, en el presente caso no se ha cumplido el presupuesto normativo establecido en el art. 34 de la LPC que habilita el derecho al consumidor de solicitar el cambio del bien o devolución del dinero,





siempre y cuando se hayan agotado 2 intentos de reparación infructuosa del bien.

En virtud de que se ha determinado que la proveedora no cumplió efectivamente con la garantía ofrecida por el televisor, estando dicho bien en tenencia de la proveedora a la fecha de interposición de la denuncia por no haberse comprobado la efectiva devolución del mismo al consumidor, de conformidad con el artículo 83 letra c) de la LPC, ya vigente al momento en que se suscitaron los desperfectos en el bien (septiembre/2013), este Tribunal debe dictar la medida de reposición de la situación alterada, **ordenando la efectiva devolución del televisor reparado y funcionando correctamente** y en caso de no ser recibido por el consumidor debe ser documentado e informado a este Tribunal.

#### XI. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 33, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; 1365, 1417, 1418 inciso 3º, 1419 y 1422 del Código Civil; 947, 950, 951, 952 y 1020 del Código de Comercio; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

a) *Sancionar a* \_\_\_\_\_, S.A. de C.V., con la cantidad de **NOVECIENTOS TREINTA Y DOS DÓLARES CON CUARENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$932.40)** *equivalentes a cuatro salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* (según Decreto Ejecutivo N° 104 del 01 de julio de 2013, D.O. N° 119, Tomo 400 de la misma fecha), por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por no cumplir con las obligaciones inherentes a la garantía ofrecida, respecto de los hechos denunciados por el señor \_\_\_\_\_

b) *Ordenar a* \_\_\_\_\_, S.A. de C.V., **devolver** al señor \_\_\_\_\_ el televisor Plasma marca \_\_\_\_\_ ya reparado y en perfecto funcionamiento.

c) 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

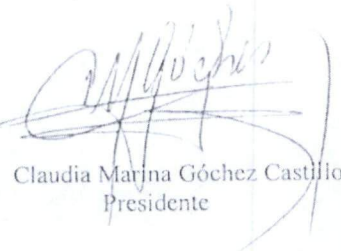
Recurso procedente: Revocatoria	Plazo para interponerlo: tres días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución
---------------------------------	--



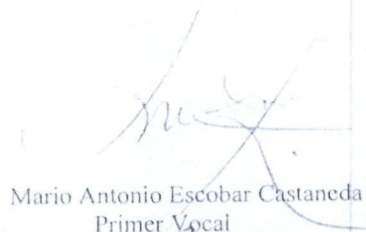
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª Calle Poniente y Pasaje "D", #5143,  
Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

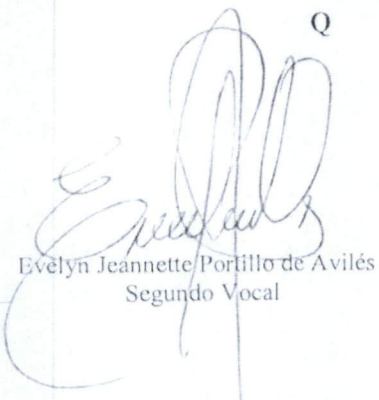
**PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.**



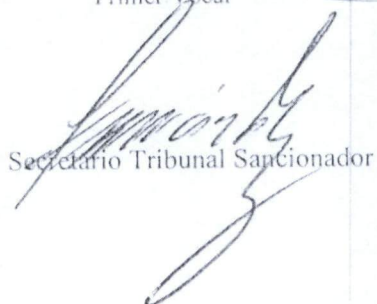
Claudia Marina Góchez Castillo  
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda  
Primer Vocal



Evelyn Jeannette Portillo de Avilés  
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador



