

1758-12

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las doce horas con dieciséis minutos del día seis de junio de dos mil diecisiete.

El día dieciocho de octubre de dos mil trece, se presentó escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_ en el que solicita se le de intervención en el presente procedimiento como apoderado general judicial de la proveedora, y se tengan por presentadas como prueba todos los argumentos vertidos en la contestación de la audiencia inicial, así como las pruebas anexadas en legal forma en dicha contestación.

Al respecto, es pertinente dar intervención al licenciado \_\_\_\_\_ en la calidad de \_\_\_\_\_ en la que comparece.

El presente procedimiento administrativo sancionador, se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la señora \_\_\_\_\_ contra \_\_\_\_\_, por atribuírsele la comisión de la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC.

Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que quede pendiente pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

I. La consumidora expuso en su denuncia que en fecha tres de diciembre de dos mil once, compró un televisor LCD, modelo TCL42U30X, marca \_\_\_\_\_, por la cantidad de seiscientos cuarenta y siete dólares de los Estados Unidos de América (\$647.00), con dos años de garantía. Agregó, que el día diecinueve de septiembre de dos mil doce, el televisor se apagó y luego se encendió y apareció una franja que hace que la imagen se vea distorsionada en la pantalla; lo que manifestó a la proveedora de inmediato.

La denunciante señala que la proveedora envió un técnico al día siguiente de provocarse la falla, quien sin dejarle un reporte le informó que el televisor se dañó por golpes y que no aplica la garantía, razón por la que solicitó un informe por escrito, sin que personal de la proveedora se lo recibiera. Manifiesta que posteriormente le enviaron un reporte en el que se consignó: “síntoma” se escuchó como que algo explotó y en el centro se corta la pantalla hacia los lados, y además le enviaron las fotografías.

La consumidora solicitó la reparación del televisor lo antes posible, y de no tener reparación se le cambie por uno nuevo.

La consumidora incorporó a la denuncia, las fotocopias de la factura de compra del televisor (folio 3), del certificado de garantía con vigencia hasta el tres de diciembre de dos mil catorce (folio 4), de orden de servicio técnico de la proveedora (folio 5), y de carta suscrita por la consumidora, en la que se solicita le proporcionen informe técnico por escrito (folio 6).

II. Por su parte, la proveedora denunciada manifestó que desde que la consumidora interpuso el reclamo se le dio seguimiento al caso, realizándose una minuciosa revisión técnica concluyendo que no procedía la garantía por encontrarse dentro de las exclusiones o casos en los que se invalida la misma, los cuales contempla el dorso del certificado de garantía y servicio que fue proporcionado al cliente al momento de la compra de la mercadería.

Alega que dentro de las exclusiones está el numeral 5, que dice: “Daños en el aparato provocados por sobrecarga eléctrica, humedad o cualquier otro agente externo”; asimismo, se invalida conforme al numeral 6, que dice: “Accidentes por falta de cuidado en la utilización del equipo”.

Manifiesta que la cliente llamó por primera vez el veinte de septiembre de dos mil doce, expresando que su televisor –que aun contaba con garantía- tenía un problema, manifestando “la falla es que de repente, se escuchó como que explotó, y en el centro se cortó la pantalla”, para lo cual se realizó una orden de servicio número 52210, indicándosele al cliente que se había ingresado el reclamo y que se coordinaría la visita para indagar el problema, que se le contactaría para confirmar el día de la visita.

Se programó la visita para el veintidós de septiembre de dos mil doce, luego de que el técnico revisara y constara el tipo de problema del televisor –golpe en el panel-, se le explicó al cliente que se le tomarían fotografías y que posteriormente se le contactaría para dar respuesta a su reclamo.

Además, se le realizó consulta telefónica explicando el problema que indicaba la consumidora y remitiendo las evidencias del técnico que revisó el televisor, contestando que los problemas que presentaba el televisor no son cubiertos por la garantía, porque el mismo sufrió un golpe lo que provocó que el cristal líquido del panel se quebrara y produjera rayas. Asimismo, indicó que el panel de la TV en su interior no tiene componentes eléctricos que puedan desencadenar en una explosión que haga que el panel se quiebre.

Teniendo dicha respuesta, el día veinticinco de septiembre de dos mil doce, se le llamó al cliente para informarle que su reclamo no procedía porque la falla fue provocada por un golpe y que a la fecha no existía un antecedente similar.

**III.** En términos generales, la garantía es un contrato por medio del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. De acuerdo con la Ley de Protección al Consumidor, 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 o en anexo, como al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 de la referida Ley dispone que: "Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con la que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en la que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán. Sólo en tal caso podrá utilizarse la leyenda "garantizado", en las diferentes formas de presentación del bien o servicio."

Respecto a los alcances de la garantía, el artículo 34 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 dos o más 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, asumiendo la obligación de repararlo o realizar la acción que sea necesaria, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía. Ante los desperfectos que presente el bien ocurridos dentro del plazo de la garantía, el consumidor espera que el proveedor la haga efectiva, procediendo a la reparación sin la exigencia de ningún cobro adicional.

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



reparación no solucione el problema, el consumidor presumirá que el proveedor cambiará el producto o le devolverá el dinero abonado por él.

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 o corrección, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado.

En este orden de ideas, 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.

Precisamente, en esa línea, el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor 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 Ley de Protección al Consumidor se refiere, entonces, a aquellos supuestos en que el proveedor no cumple la garantía en la forma, plazo y condiciones ofrecidas o establecidas legalmente. Para la determinación de la referida infracción, ha de estarse a los principios básicos del Derecho administrativo sancionador, que rigen la actuación de este Tribunal.

**IV. A.** Una vez determinado lo anterior, se valorará la prueba que consta en el expediente, de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción al referido artículo.

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 en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicos idóneos.

De conformidad con el artículo 167 del Código Procesal Civil y Mercantil de aplicación supletoria en el presente procedimiento, el cual 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, 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 caso en análisis, se agregó al procedimiento la fotocopia confrontada de la factura de compra de un televisor LCD por la cantidad de seiscientos cuarenta y siete dólares de los Estados Unidos de América (\$647.00) (folio 3), con la que se comprueba la relación contractual existente entre la proveedora y la consumidora.

Además, consta a folio 4 el certificado de garantía y servicio N° 22461 por el televisor modelos TCL42U30X, descripción RECQ, marca serie MX12640772, con vencimiento hasta el tres de diciembre de dos mil catorce, con el que se acredita la vigencia de la garantía y las condiciones generales, exclusiones y casos en los que se invalida la garantía (folio 4 vuelto).

También, se agregó la orden número 52210 del servicio técnico de la proveedora (folios 5 y 50), de fecha veinte de septiembre de dos mil doce, que comprueba el reclamo interpuesto por la consumidora ante las fallas presentadas por el televisor, ingresando el reclamo en cumplimiento de garantía por: “síntoma: se escuchó como que algo explotó y en el centro se corta la pantalla hacia los lados”.

La proveedora incorporó al procedimiento la orden de servicio técnico antes relacionada, el seguimiento del reclamo de la consumidora y el formato de reporte técnico (folios 50 al 56), de los que se advierte que se dio ingreso al reclamo de la consumidora por posibles fallas del televisor -que la proveedora vendió en fecha tres de diciembre de dos mil once-, cuyo reclamo era procedente por estar vigente la garantía. En dicha documentación, se relaciona que se programó la visita de un técnico para la revisión del bien objeto de reclamo, encontrando que la pantalla del televisor había sufrido un golpe en LCD, lo que provocaba que el cristal líquido del panel se quiebre y produzca rayas, adjuntando fotos que concuerdan con su diagnóstico.

Asimismo, se agregó al procedimiento un reporte y bitácora de seguimiento del reclamo presentado y un certificado de garantía, en el que se relaciona que se le informó a la consumidora que no procedía la cobertura de la garantía por el golpe que presentaba la pantalla LCD del televisor, pues el mismo estaba excluido de la garantía conforme al certificado otorgado.

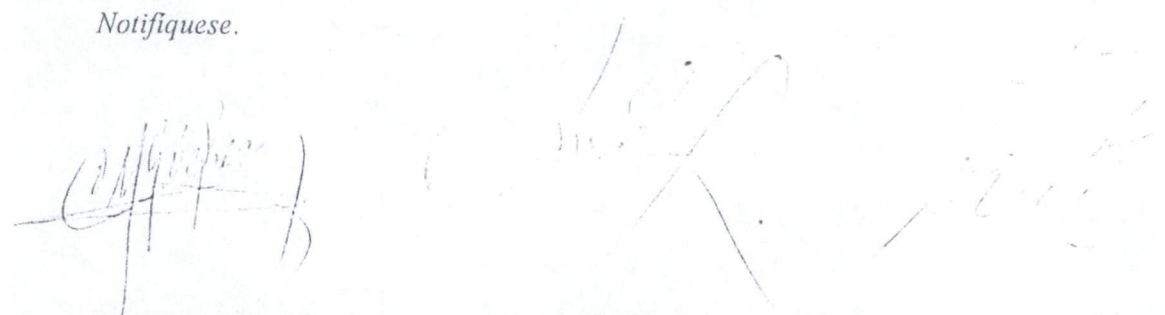
De la prueba antes relacionada, se concluye que la misma acredita que por las condiciones en que se encontró el televisor objeto de la denuncia, la garantía no procedía, pues conforme al certificado otorgado a la consumidora dentro de las exclusiones de la cobertura, la garantía no cubre: “14. Daños ocasionados por inundaciones, terremotos, incendios, tormentas

eléctricas, golpes y/o transporte incorrecto.” En ese sentido, procede absolver a  
., respecto de la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC.

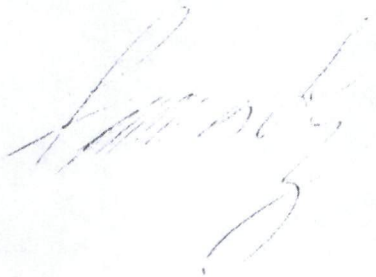
V. Por las razones técnicas y jurídicas antes expuestas, y con fundamento en los artículos 86 inciso final y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 83 letra b), 143 letra c), 145, 146, y 147 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE**:

*Absolver* ., de la infracción señalada en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor.

*Notifíquese.*



PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN



B