

110-12Acum.

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las trece horas con cuarenta y seis minutos del día treinta y uno de marzo de dos mil diecisiete.

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia **110-12Acum.**, se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría, -en adelante CSC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por los señores .

contra por la supuesta comisión de las infracciones graves contempladas en el artículo 43 letras c) y e) de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, por incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente, y por no entregar los bienes en los términos contratados, respectivamente; excepto en el primero de los casos que se denunció solamente la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC.

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

I. En las referidas denuncias, los consumidores manifestaron lo siguiente:

El señor expuso que el día veintitrés de agosto de dos mil once, compró un teléfono celular, marca , por la cantidad de cincuenta y cinco dólares de los Estados Unidos de América (\$55.00), agregando que, el día diecisiete de octubre de ese mismo año, el aparato se arruinó, ya que la pantalla no encendía y quedó en blanco, motivo por el cual llevó el teléfono a la proveedora para su reparación; sin embargo, el día ocho de noviembre del citado año, le llamaron para informarle que la reparación del teléfono celular le costaría treinta y cinco dólares de los Estados Unidos de América (\$35.00), situación con la que no está de acuerdo, ya que la garantía era para un año. Es por ello que el consumidor solicitó oportunamente en la Defensoría del Consumidor, que la proveedora le reparara el teléfono celular y se lo dejara en buen funcionamiento, o en su defecto se le reintegrara la cantidad pagada por dicho aparato.

La señora ; expuso que el día once de mayo de dos mil catorce, compró un teléfono celular modelo W400, por la cantidad de ochenta y cinco dólares de los Estados Unidos de América con noventa y nueve centavos de dólar (\$85.99), con una garantía

por el plazo de un año. Continuó manifestando, que dicho aparato presentó fallas en la batería al día siguiente de la compra, razón por la cual interpuso el respectivo reclamo, procediendo la proveedora con el cambio del teléfono por uno nuevo, aparato que también resultó defectuoso, ya que no carga, ni permite el uso de redes sociales, ni realizar otras aplicaciones y, se “queda en blanco”, sosteniendo que desde el dieciséis de mayo de dos mil catorce entregó el aparato al proveedor. La consumidora solicita el reintegro del dinero apagado, ya que por la mala calidad del producto vendido no desea que le cambien nuevamente el aparato.

El señor [redacted] señaló que el día cuatro de abril de dos mil catorce, compró un teléfono celular marca [redacted] modelo I3200N, por la cantidad de treinta y un dólares de los Estados Unidos de América (\$31.00), con una garantía por el plazo de un año. Agregó, que dieciséis días después de haberlo comprado, éste presentó una serie de desperfectos que impedian su buen funcionamiento, ya que el auricular dejó de funcionar y solo se podía utilizar con “manos libres”, situación que lo motivó a interponer su reclamo, entregando el teléfono al taller para su reparación el día veintidós de abril de dos mil catorce, obteniendo como respuesta que no procedía el cambio del aparato, ni el reintegro de su dinero. En virtud de ello, el consumidor solicitó en el CSC, el reintegro del dinero pagado por el teléfono celular.

En el caso de la consumidora [redacted] consta en su denuncia que el día cuatro de abril de dos mil catorce, adquirió de parte de la proveedora un teléfono celular modelo 1020 Android, color amarillo, por la cantidad de ciento un dólares de los Estados Unidos de América (\$101.00), el cual incluía una garantía por el plazo de un año. Agregó, que un día después de su compra, presentó dicho aparato en la tienda [redacted] para la configuración del internet, actividad que no pudo llevar a cabo porque una de las teclas del teléfono no servía y la carga no duraba mucho tiempo, por lo que, presentó su reclamo ante la proveedora, remitiendo el aparato al taller para su reparación el diecinueve de junio del mismo año; sin embargo, la consumidora solicitó en el CSC, el reintegro del dinero pagado por ser un producto de mala calidad.

De igual manera, la señora [redacted] afirmó que el día quince de marzo de dos mil catorce, compró un teléfono celular modelo [redacted] —según factura— S5280, por la cantidad de setenta y seis dólares de los Estados Unidos de América (\$76.00), con una garantía de un año. Señaló además, que a pocos días de haberlo adquirido, el aparato empezó a presentar fallas en su funcionamiento, por lo que éste fue remitido al taller para su reparación el día treinta y uno de marzo del referido año; no obstante lo anterior, la consumidora sostuvo que a la fecha de interposición de su denuncia la proveedora aún no había hecho entrega del aparato, motivo por el cual solicitó en el CSC el cambio del teléfono por otro nuevo y de buena calidad.

En el mismo sentido, el señor _____ expuso que el día veintiuno de mayo de dos mil catorce, compró un teléfono celular modelo N900, color blanco, por la cantidad de ciento cincuenta y seis dólares de los Estados Unidos de América (\$156.00), el cual incluía un año de garantía. Manifestó, que el día veintiséis de mayo de dicho año, solicitó a la proveedora el cambio del aparato por uno nuevo, ya que al tercer día de haberlo comprado éste presentó fallas en su funcionamiento, pues la pantalla se quedaba en “blanco u oscura”, el cual no respondía y pedía “forzar para cerrar”; además, se calentaba en la parte trasera superior; sin embargo, el teléfono fue remitido al taller para su reparación, sin que, a la fecha de interposición de su denuncia éste le haya sido devuelto. Por lo anterior, solicitó en el CSC, la devolución inmediata del dinero pagado por el teléfono objeto de su reclamo.

Asimismo, la consumidora _____ acotó que el día once de mayo de dos mil catorce, compró un teléfono celular modelo W450, por la cantidad de —según factura— ciento ochenta y un dólares de los Estados Unidos de América (\$181.00), con un año de garantía. Expresa que, cuatro días después de haberlo adquirido comenzó a presentar desperfectos en el funcionamiento en la bocina, la cual fue reparada, y una semana después presentó problemas con la pantalla táctil, entregando el aparato al taller en tres ocasiones; por otra parte, señaló que en la última ocasión, la proveedora le informó que debía pagar cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (\$50.00) en concepto de reparación, situación con la que no está de acuerdo, pues solamente utilizó el teléfono por ocho días, aproximadamente; razón por la cual solicitó al CSC de esta Defensoría, el reintegro del dinero pagado, debido a los desperfectos reiterados y a la negativa de la proveedora en reparar el teléfono sin costo alguno.

En ese mismo orden, la señora _____ manifestó que el día veinticinco de abril de dos mil catorce, compró un teléfono celular modelo U808, por la cantidad de sesenta y nueve dólares de los Estados Unidos de América (\$69.00), el cual incluía un año de garantía. Asimismo, expresó que desde el día de su compra, dicho aparato presentó fallas en su funcionamiento, ya que debía cargarlo tres veces al día, pues la carga duraba muy poco y, al realizar llamadas se calentaba demasiado; razón por la cual hizo entrega del mismo al taller de la proveedora para su reparación el día doce de mayo del referido año, siendo devuelto el día quince del mismo mes y año con los mismos desperfectos, sin haberle entregado la orden de taller (hoja de recepción de aparato), motivo por el cual solicitó al CSC de la Defensoría del Consumidor, el cambio de dicho teléfono, pues el que le entregaron es de mala calidad.

Por su parte, el señor _____ expresó que el día veintiuno de junio de dos mil catorce, adquirió un teléfono celular modelo U 808 color rojo, por el monto de sesenta

y un dólares de los Estados Unidos de América (\$61.00), el cual presentó fallas en su funcionamiento tales como la “desconfiguración” de las aplicaciones, el altavoz sonaba distorsionado, problemas en el teclado, desajuste en la pantalla, mal funcionamiento de la televisión y la pantalla se quedaba en blanco; razón por la cual llevó el aparato al taller en dos ocasiones, sin embargo, los referidos problemas persistían, motivo por el cual lo ingresó de nuevo al taller. El consumidor solicitó en el CSC de la Defensoría del Consumidor, que la proveedora le devolviera el dinero pagado, ya que las fallas no habían sido superadas a pesar de las reiteradas reparaciones. Aclara el consumidor que no posee las órdenes de reparación de las dos primeras reparaciones porque la proveedora se las solicitó cuando retiró el aparato.

Finalmente, la señora [redacted] señaló que el día veintiocho de junio de dos mil catorce, compró un teléfono celular modelo i9500GM, por un valor de setenta y un dólares de los Estados Unidos de América (\$71.00), el cual, días después de su compra, presentó fallas en el sonido, en razón de lo anterior, el día doce de julio del referido año recibió de parte de la proveedora, un nuevo aparato que presentaba el mismo problema. Por ello, llevó el nuevo aparato al taller el día veintitrés de agosto de dicho año, y, que a la fecha de la denuncia no le había sido devuelto; posteriormente la proveedora le informó que debía pagar la cantidad de treinta y cinco dólares de los Estados Unidos de América (\$35.00) por la reparación, pues presentaba una falla adicional en la tapadera de la cámara, con lo cual la consumidora no estaba de acuerdo, ya que la misma sucedió durante el tiempo que el teléfono estuvo en poder de la proveedora. En ese sentido, solicitó en el CSC, que la proveedora cumpliera con la garantía ofrecida, efectuando el cambio del aparato o en su defecto, le devolviera el dinero pagado.

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada.

Este Tribunal tuvo por parte a [redacted] por medio de su apoderada especial la señor [redacted] (folios 31), el día trece de abril de dos mil doce.

II. La apoderada de la proveedora denunciada presentó el escrito de folios 25, por medio del cual se pronunció únicamente respecto a la denuncia presentada por el señor [redacted] manifestando que la falla en la pantalla del teléfono se debió a golpes ocasionados por el consumidor, los cuales se encuentran excluidos de la garantía, ya que por ser limitada, no incluye accesorios, equipos con golpes, rayaduras, humedad, desgaste natural de las partes mecánicas, metálicas, eléctricas y de caucho; en consecuencia, considera que su mandante se encuentra exenta

de cubrir el costo de reparación del aparato propiedad del consumidor, adjuntando como prueba de descargo, las hojas de reparación folios 29 y 30.

Respecto del resto de consumidores, previo a examinar en profundidad los hechos consignados en las denuncias de mérito, resulta necesario mencionar que a la proveedora denunciada se le hicieron saber las infracciones atribuidas para que hiciera uso de su derecho de defensa. No obstante lo anterior, ésta no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió para tal fin, ya sea oponiéndose a los argumentos formulados por los denunciantes por atribuirle las infracciones en cuestión, o bien incorporando la prueba pertinente para controvertir los hechos denunciados.

III. 1. La infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar al consumidor los bienes en los términos contratados.

Este Tribunal previo a realizar un análisis de fondo de dicha infracción, advierte que los hechos denunciados por los consumidores

C
M

, fueron admitidos por supuesta infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar la proveedora los bienes en los términos contratados, y por la posible infracción al artículo 43 letra c) de la misma normativa, referente al incumplimiento en la garantía del teléfono en la forma y plazo convenidos.

No obstante lo anterior, este Tribunal advierte que los hechos expuestos en las denuncias y la conducta atribuida al denunciado radica únicamente en el incumplimiento de la garantía por lo que considera necesario examinar la calificación preliminar de los hechos denunciados como infracción al artículo 43 letra e) de la LPC. Dicho examen ha de ser realizado en aplicación del principio procesal según el cual *el juez conoce el derecho aplicable*, en virtud del cual se realiza un proceso cognoscitivo e interpretativo que supone la aplicación de la norma jurídica al hecho controvertido.

Al realizar el análisis de tipicidad de los hechos, es preciso tener en cuenta la especificidad de la conducta sancionable previamente delimitada por la ley, en virtud de lo cual este Tribunal no puede conocer de una conducta infractora de carácter general cuando los hechos denunciados se adecuan con mayor especificidad a otro tipo sancionador.

Por lo anterior al analizar la conducta tipificada en el artículo 43 letra c) de la LPC se concluye que los hechos denunciados y la conducta atribuida al infractor se subsumen a ese tipo más específico, quedando calificados únicamente en incumplimiento de la garantía. En

consecuencia, este Tribunal únicamente conocerá de la posible comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por todos los hechos denunciados.

2. La infracción al artículo 43 letra c) de la LPC, por supuesto incumplimiento de garantía.

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 3° 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 2° 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 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, 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.

Aunado a lo anterior, este Tribunal considera necesario reiterar lo sostenido en la resolución definitiva pronunciada en el procedimiento referencia 712-14, en la que se estableció *“que el inciso primero del artículo 33 de la referida norma (LPC), establece un régimen general con predominio del carácter voluntario respecto del otorgamiento de la garantía por el proveedor en relación a todos los bienes o servicios que comercializa; no obstante, en los siguientes incisos del artículo antes mencionado, y en los artículos 33-A y 34 de la LPC, se señala una serie de requisitos que el proveedor está obligado a cumplir una vez ofrecida”*.

En ese orden, además valoró que: *“...todo elemento esencial que forme parte del bien, sin el cual, éste no preste la utilidad o funcionamiento esperado dada su naturaleza o la finalidad para la que fue fabricado, debe ser garantizado. Y es que, en el contexto de la LPC no es aceptable que si ofrece una garantía comercial, posteriormente en las condiciones de la misma se estipulen eximentes de responsabilidad en cuanto a la reparación o sustitución de algunas partes de los bienes que sean esenciales para el uso o utilidad esperada por el consumidor, o peor aún, para que desempeñen la función para la cual han sido fabricados o destinados.”* Además, en la misma resolución este Tribunal señaló que establecer *“...una cláusula que exonere de forma unilateral la responsabilidad legal que tiene el proveedor de cambiar el bien o producto o de devolver el dinero pagado cuando no sea posible la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor del mismo”*, va en contra de lo regulado expresamente por la LPC.

Este Tribunal también consideró que: *“un consumidor promedio, utilizando el sentido común sin necesidad de acudir a un técnico en materia de teléfonos celulares, ipads y tablets entiende que las pantallas, pantallas táctiles y flexs son elementos o partes esenciales de los referidos aparatos electrónicos para que brinden la utilidad esperada o presten la función para la cual fueron fabricados, por lo que no pueden ser categorizados como 'accesorios'...”*.

Además, se determinó que *“es del conocimiento básico de este Tribunal y de los consumidores que adquieren estos productos, que dependiendo de la gama, generación o tecnología de los referidos aparatos, estos pueden ser utilizados para efectuar llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto, imágenes o videos, acceso a internet, descarga y uso de juegos de video, Etc., por lo que todo elemento o parte de la estructura o naturaleza de dichos aparatos que impida el goce de los mencionados beneficios –en relación a su gama o tecnología–, es esencial; en consecuencia, al hacer posible la utilidad esperada por los consumidores, estos elementos*

esenciales quedan dentro de la cobertura mínima legal, por lo que el proveedor está obligado a asegurar su buen funcionamiento”.

En ese orden, se concluyó que de aceptarse un certificado de garantía con todas las limitaciones como las señaladas, la proveedora estaría “*garantizando únicamente de manera formal el buen funcionamiento del bien, no obstante, materialmente el consumidor no podría exigir sus derechos irrenunciables consagrados en la Ley de Protección al Consumidor, es decir, a que se le asegure –durante el plazo de la garantía–, el buen funcionamiento del bien, o a que este cumpla con el uso o utilidad esperada, según las funciones que le son propias, las cuales fueron las razones que motivaron al consumidor promedio para contratar con la proveedora”.*

Precisamente, en esa línea, 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. Y, para la determinación de la referida infracción, ha de estarse a los principios básicos del Derecho Administrativo sancionatorio.

IV. Este Tribunal valorará la prueba que consta en el presente procedimiento, para constatar si efectivamente se configuró la infracción administrativa atribuida a la proveedora denunciada. Para ello se tomará en cuenta que el artículo 146 de la LPC, establece que en los procesos 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.

De conformidad con el inciso final del artículo 146 antes relacionado, las pruebas aportadas en los procedimientos administrativos sancionatorios, serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y en los conocimientos científicamente avanzados.

El Código Procesal Civil y Mercantil, -en adelante CPCM- de aplicación supletoria en el presente proceso (artículo 167 LPC), señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos, que debe haber sido obtenida de forma lícita, y estar relacionada con el objeto de la misma, además de ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y útil, por lo que la prueba está dirigida a la obtención de datos relevantes para la comprobación de los hechos litigiosos.

En relación a los casos de las señoras

..h

, estos fueron certificados a este Tribunal de conformidad a la presunción legal

establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que se deberá tomar en cuenta los alcances de la referida presunción. Así, es preciso mencionar, que la presunción legal se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho, que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo el nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace.

La afirmación base, o el hecho base *-también conocido como indicio-*, recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado.

En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio, que ha de ser afirmado también por la parte y que es el supuesto de hecho de la norma cuya aplicación se está pretendiendo en el procedimiento administrativo sancionador. Ese hecho presumido queda fijado de esta forma, y, en consecuencia, tendrá relevancia en la decisión del mismo. *Lo característico de esta afirmación es que aporta un elemento de prueba que no ha sido posible obtener de otra manera.*

Lo que hace posible la formación de presunciones es el enlace o nexo lógico que existe entre el indicio y el hecho presumido. En realidad, el nexo lógico entre los dos hechos es la presunción misma. En unos casos la presunción viene fijada por la ley (presunciones legales); en otros se forma directamente por el juez (presunciones judiciales). Pero en ambas posibilidades es la misma presunción la que permite la fijación del nexo.

La tradicional distinción entre presunciones legales y presunciones judiciales se recoge ahora expresamente por el CPCM, el cual es de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador (artículo 167 LPC). En los artículos 414 y 415 del mismo cuerpo normativo se establece que existen presunciones legales, que son las que admiten prueba en contrario (conocidas como presunciones *iuris tantum*), que constituyen la regla general; y, presunciones de derecho, que son las que no admiten prueba en contrario (denominadas *iuris et de iure*). Así, para el caso que nos ocupa, es importante señalar lo que establece el artículo 414 CPCM.

Presunciones Legales

Art. 414.- Cuando la ley establezca una presunción, la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base.

Si la presunción legal admite prueba en contrario, la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a

ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia.

En los casos en los que la presunción legal admita prueba en contrario, en la sentencia se deberá justificar y razonar los argumentos que han llevado al tribunal a la concreta decisión sobre si el hecho presunto es la consecuencia de los indicios.

En este marco, el artículo 112 de la LPC contiene una presunción legal al estipular: "...De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta...".

Para identificar una verdadera presunción en una norma, es necesario que se halle contenida en una ley, de carácter procesal y con repercusión probatoria. En el presente caso se trata del artículo 112 de la LPC. En tal supuesto, es importante señalar que la presunción legal admite una actividad probatoria en contrario.

Aclarado lo anterior, de conformidad a la prueba que consta en el expediente, se determinará si la proveedora denunciada cometió la conducta constitutiva de infracción, tomando en cuenta la documentación que se detalla a continuación:

Cuadro Número 1
Prueba documental presentada

N ^o	Consumidores	FACTURA		CERTIFICADO DE GARANTIA		HOJA DE RECEPCIÓN DE APARATO	
		Fecha de compra	Folio	Fecha de suscripción	Folio	Fecha de recepción	Folio
1		15 de marzo 2014	99	15 de marzo 2014	100	31 de marzo 2014	102
2		25 de abril 2014	171	25 de abril 2014	172	-----	-----
3		23 de agosto 2011	3	23 de agosto 2011	4	17 de octubre 2011	5
4		11 de mayo 2014	37	11 de mayo 2014	38	16 de mayo 2014	39
5		4 de abril 2014	58	04 de abril 2014	59	22 de abril 2014	60
6		4 de abril 2014	80	04 de abril 2014	81	19 de junio 2014	83
7		21 de mayo 2014	130	21 de mayo 2014	131	26 de mayo 2014	132
8		11 de mayo 2014	150	11 de mayo 2014	151	16 de junio 2014	152
9		21 de junio 2014	212	21 de junio 2014	213	10 de octubre 2014	214
10		28 de junio 2014	234	28 de junio 2014	235	12 de julio y 23 de agosto 2014	236

Asimismo, se han agregado a folios 61, 82, 101, 173 y 215, las fichas de registro de los consumidores de las respectivas compañías de telefonía celular contratadas.

Finalmente, la proveedora denunciada únicamente presentó fotocopias simples de las hojas de recepción de aparato agregadas a folios 29 y 30 del presente expediente.

Con la prueba aportada este Tribunal tiene como hechos probados los siguientes:

1) Con la factura de folio 99, se acreditó que el día *quince de marzo de dos mil catorce*, la señora () adquirió un teléfono celular modelo S5280, por la cantidad de setenta y seis dólares de los Estados Unidos de América (\$76.00). Además, dejó constancia, a través del certificado de garantía del producto agregados a folios 100, que el teléfono celular poseía garantía de un año, a partir de la fecha de la factura de venta al cliente, la cual cubría fallas producidas por desperfecto de fábrica, dentro del uso normal del aparato. También se comprobó el reclamo presentado a la proveedora en fecha treinta y uno del mismo mes y año, por el mal funcionamiento del teléfono celular adquirido; así como las fallas presentadas en dicho aparato, las cuales consistían en que *no encendía ni cargaba*. Lo anterior fue establecido con la hoja de recepción de aparato agregada a folio 102 y la presunción legal contenida en el artículo 112 de la LPC.

2) Que el día veinticinco de abril de dos mil catorce, la señora () compró un teléfono celular modelo U808, por la cantidad de sesenta y nueve dólares de los Estados Unidos de América (\$69.00), lo que se comprobó con la factura de folio 171; aparato que poseía garantía de un año contado a partir de la fecha de la factura de compra, según lo establecido en el certificado de garantía agregado a folio 172.

Del mismo modo, se acreditó que el teléfono adquirido por la señora () presentó fallas en su funcionamiento, que la consumidora lo entregó al taller de la proveedora para su reparación el día doce de mayo del referido año; no obstante, los problemas reportados continuaron, lo que se estableció de conformidad a la presunción legal contenida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, según el cual se presume cierto lo expuesto en su denuncia.

omitió por completo desvirtuar los hechos atribuidos en su contra, al no haberse aportado en el presente procedimiento prueba que desvirtuara los mismos, ni haber siquiera comparecido en las dos audiencias programadas en el CSC, por lo que a tenor de lo dispuesto en los artículos 112 de la LPC y 414 del CPCM, se concluye que *la presunción legal prevalece*.

3) Que en fecha *veintitrés de agosto de dos mil once*, el señor () compró un teléfono celular modelo Q5, por la cantidad de cincuenta y cinco dólares de los Estados Unidos

de América (\$55.00) según consta en la factura de folio 3; del mismo modo, se comprobó la garantía de un año a la que tenía derecho, tal como consta en el certificado de garantía de folio 4.

Es preciso mencionar, que en este caso particular, la valoración del documento de garantía se realiza de acuerdo a lo dispuesto en el texto del artículo 33 de la LPC (Decreto Legislativo No. 776 del 18 de agosto de 2005, D.O. No. 166 Tomo 368 del 8 de septiembre de 2005) *vigente al momento de suceder los hechos descritos*.

De igual forma se acreditó que el señor presentó reclamo a la proveedora en fecha diecisiete de octubre del mismo año, por el mal funcionamiento del teléfono celular adquirido, cuyas fallas consistieron en que dicho aparato tenía la pantalla totalmente en blanco, lo que se comprobó según lo establecido en la hoja de recepción de aparato de folio 5.

En relación a las hojas de recepción de aparato presentadas por la apoderada de la proveedora, agregadas a folios 29 y 30, este Tribunal advierte discrepancias en las mismas a pesar que tienen la misma fecha. Dichas discrepancias consisten en: (i) que existe una evidente contradicción en las supuestas condiciones en que se recibió el teléfono (el mismo día) en el taller de la proveedora, pues, en la hoja de recepción de folios 29, se estableció que el aparato se entregó con golpes en la parte de arriba y abajo, y con rayones en la pantalla. Por otra parte, en la hoja de folios 30, se consignó que los golpes solamente estaban ubicados en la parte de arriba y que tenía pequeños rayones en la pantalla, y, en la presentada por el consumidor, solo aparece que tiene un golpe (folios 5); (ii) los dos diagnósticos consignados por la proveedora, supuestamente emitidos en la misma fecha, contienen información diferente entre sí, respecto de las fallas y las reparaciones realizadas en el aparato; ya que en el de folios 29 se consigna como diagnostico “equipo fuera de garantía por golpes pantalla dañada”, mientras que en de folios 30 se consigna “pantalla defectuosa”; y (iii) En la hoja de recepción de aparato de folios 5 presentada por el consumidor se aprecia una firma en la esquina superior derecha mientras que en las hojas presentadas por la proveedora solo aparece firma en la hoja de folios 30. Además en los diagnósticos contenidos en dichas hojas, no consta que hayan sido suscritas por persona idónea para concluir que la garantía no procedía. En razón de las evidentes inconsistencias antes señaladas, este Tribunal no puede darle validez a dichos diagnósticos.

Por otra parte, la apoderada de la proveedora denunciada se limitó a informar que en el caso del señor , la garantía no procedía porque las fallas reportadas por el teléfono eran consecuencia de golpes dados por el consumidor, pero no aportó la prueba idónea y objetiva que le permitiera a este Tribunal concluir que efectivamente los daños reportados por el consumidor a

menos de dos meses de la compra, eran por el mal uso del mismo, por lo que tales argumentos no pueden ser valorados.

4) Que en fecha *once de mayo de dos mil catorce*, la señora *t* compró un teléfono celular modelo W400, por la cantidad de ochenta y cinco dólares de los Estados Unidos de América con noventa y nueve centavos (\$85.99), según consta en la factura agregada a folios 37; además, se comprueba que la proveedora denunciada otorgó una garantía a favor de la consumidora por el plazo de un año contado a partir de la fecha de factura de compra, conforme a lo consignado en el certificado de garantía de folio 38.

Del mismo modo, se demostró que la señora *t*, presentó reclamo a la proveedora en fecha dieciséis de mayo de dos mil catorce, por el mal funcionamiento del aparato; y, que las fallas presentadas en el segundo aparato entregado por la proveedora (como consecuencia de la falla que presentó el primer aparato al día siguiente de la compra), consistían en que el *equipo no mantenía su carga a pesar de cargarlo por cuatro horas, que no permitía el acceso a las redes sociales* y que le *“forzaba el cierre”*, según la hoja de recepción de aparato de folio 39.

5) Que el día *cuatro de abril de dos mil catorce*, el consumidor *t* adquirió un teléfono celular modelo I3200N, por la cantidad de treinta y un dólares de los Estados Unidos de América (\$31.00), según la factura de folio 58, y que dicho aparato poseía una garantía por el plazo de un año contado a partir de la fecha de la factura de compra, según el certificado de garantía de folio 59.

Además se estableció que el día *veintidós de abril de dos mil catorce*, el señor *t* entregó el teléfono celular objeto del reclamo al taller de la proveedora para su reparación, por mal funcionamiento; y, que las fallas presentadas en el mismo consistían en que el *“auricular no funciona”*, según lo consignado en la hoja de recepción de aparato de folio 60.

6) Que el día *cuatro de abril de dos mil catorce*, la consumidora *t* adquirió de parte de la proveedora un teléfono celular modelo 1020 Android, por la cantidad de ciento un dólares de los Estados Unidos de América (\$101.00), según factura de folio 80; además, acreditó mediante el certificado agregado a folio 81, que el aparato incluía una garantía por el plazo de un año.

Igualmente, se estableció que la señora *t* presentó reclamo a la proveedora en fecha *diecinueve de junio de dos mil catorce*, por falla en el funcionamiento del teléfono adquirido y, que dichas fallas recaían en el funcionamiento de una tecla y en la carga del mismo, según lo estipulado en la hoja de recepción de aparato de folio 83.

7) En el mismo sentido, mediante la factura de fecha *veintiuno de mayo de dos mil catorce*, agregada a folio 130, se acredita que el señor _____ compró un teléfono celular modelo N900, por la cantidad de ciento cincuenta y seis dólares de los Estados Unidos de América (\$156.00), el cual incluía una garantía por el plazo de un año, tal como se acredita con el certificado de folio 131.

Además se comprobó que el señor _____ presentó reclamo a la proveedora por el mal funcionamiento del teléfono adquirido en fecha *veintiséis de mayo de dos mil catorce*. Dichas fallas consistían en que *no le permitía descargar aplicaciones, pantalla en blanco u oscura, calentamiento en la parte trasera superior, no respondía de forma rápida a las funciones normales del aparato generando el mensaje de "forzar cierre"*, lo anterior conforme a lo consignado en la hoja de recepción de aparato de folio 132.

8) Que en fecha *once de mayo de dos mil catorce*, la señora _____ compró un teléfono celular modelo W450, por la cantidad de ciento ochenta y un dólares de los Estados Unidos de América (\$181.00), tal como consta en la factura, agregada a folio 150; dicho aparato incluía una garantía limitada por el plazo de un año, de conformidad a lo establecido a folio 151.

Aunado a lo anterior, se comprobó que la señora _____ presentó reclamo a la proveedora en fecha *dieciséis de junio de dos mil catorce*, por fallas presentadas en el teléfono celular adquirido, fallas que consistían en que el *táctil de dicho aparato no funcionaba de forma correcta*, hecho acreditado mediante la hoja de recepción de aparato de folio 152.

9) Mediante factura de fecha *veintiuno de junio de dos mil catorce*, agregada a folio 212, se comprobó que el consumidor _____ compró un teléfono celular modelo U808, por el monto de sesenta y un dólares de los Estados Unidos de América (\$61.00); y, la existencia de un certificado de garantía por el referido aparato entregada por la proveedora conforme a los términos y condiciones detallados a folio 213.

Sumado a lo anterior, se evidenció que el señor _____ entregó el aparato al taller de la proveedora para su reparación por fallas en el funcionamiento en fecha *diez de octubre de dos mil catorce*, las cuales consistían que la *pantalla se ponía en color blanco y se distorsionaba la imagen*, de acuerdo a lo establecido en la hoja de recepción de aparato agregada a folios 214.

10) En el caso de la señora _____ se demostró, mediante la factura de compra de folio 234, que la consumidora adquirió en fecha *veintiocho de junio de dos mil catorce*, un teléfono celular modelo i9500GM por un valor de setenta y un dólares de los Estados Unidos de América (\$71.00); y que, la proveedora le otorgó una garantía de un año contado a partir

de la fecha de compra del referido aparato celular, tal como consta en el certificado de garantía de folio 235.

Del mismo modo, se demostró que la señora [redacted] presentó dos reclamos a la proveedora por el mal funcionamiento del teléfono celular adquirido, en fechas doce de julio y veintitrés de agosto de dos mil catorce, respectivamente, fallas que consistían en que dicho aparato *no reproducía sonido en llamada ni música*, lo anterior conforme a lo establecido en las hojas de recepción de aparato de folios 236.

En síntesis, en el presente procedimiento se ha comprobado:

1) La relación contractual existente entre los consumidores y la proveedora [redacted], por medio de las fotocopias de las facturas de compra de los teléfonos celulares, debidamente confrontadas y detalladas anteriormente.

2) La existencia de garantías ofrecidas por la proveedora por medio de “Certificados de Garantía *Limitada*”, cuya duración es de un año contado a partir de la fecha de factura de compra de los productos.

3) Los reclamos de los consumidores y la recepción de los aparatos telefónicos adquiridos por los mismos, para su reparación por medio de las respectivas hojas de recepción.

4) Los desperfectos o fallas que presentaron los teléfonos celulares en su funcionamiento durante la vigencia de la garantía otorgada por la proveedora, mediante las hojas de recepción de aparato y los certificados de garantía; y

5) El incumplimiento de la garantía en los términos establecidos por la ley. Acreditándose que el proveedor solo en un caso sustituyó el aparato por uno distinto que también presentó fallas y en ninguno de los casos realizó reparaciones que garantizaran el cumplimiento de la oferta con respecto a la calidad de funcionamiento de los productos para el objeto por el cual fueron adquiridos.

Es necesario señalar que la prueba documental incorporada por los denunciados no fue desvirtuada por la proveedora, por medio de la prueba pertinente con la que pudiera negarse *la conducta atribuida* por los consumidores (incumplimiento de garantía) o establecerse alguna causa de justificación, y de conformidad al *principio de la carga dinámica de la prueba*, debe aportarla quien tiene mayor acceso a la misma, debiendo además ser idónea y objetiva para demostrar que no incumplió con la referida garantía o, que no tenía la obligación legal de cumplir con la misma.

En virtud de los hechos probados, se ha establecido que [redacted] no cumplió con las garantías ofrecidas a los referidos consumidores respecto de los teléfonos celulares objeto de los reclamos, en relación a las fallas señaladas, las cuales provenían de elementos que constituyen parte esencial del funcionamiento del equipo, por lo que la proveedora está obligada a

asegurar su buen funcionamiento dentro de la cobertura mínima legal de la garantía, y, en caso de desperfectos, la proveedora debe proceder a la ejecución de la misma. Razón por la cual, se determina que la conducta de la proveedora comprobada en el presente expediente se adecua al ilícito administrativo establecido en el artículo 43 letra c) de la LPC.

V. Parámetros para la determinación de las multa.

Como resultado de lo expuesto en los acápite precedentes, se estableció la configuración de una infracción grave conforme el artículo 43 letra c) LPC, por el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente. De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 46 de la normativa de consumo, las infracciones graves se sancionarán con multa de *hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*.

No obstante lo dispuesto en el artículo anterior, de conformidad al artículo 48 de la LPC, la cuantía de la multa que debe imponerse al proveedor que resultare culpable de infracciones *que afecten intereses colectivos o difusos, nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente a consecuencia de la infracción* que se le ha comprobado, sin que pueda exceder de cinco mil salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Para tal efecto, 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, según el caso.

La proveedora, al no cumplir con la garantía otorgada, asegurando el buen funcionamiento de los bienes adquiridos, sustituyendo el bien o devolviendo el dinero pagado por los mismos, evidentemente, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de los **diez consumidores afectados** en el presente procedimiento, ya que erogaron cantidades de dinero a cambio de bienes que no pudieron ser utilizados como era esperado.

Debe considerarse que la proveedora denunciada es propietaria de los múltiples establecimientos comerciales en los cuales los consumidores adquirieron los teléfonos celulares objeto de reclamo, los cuales se encuentran ubicados en diferentes Centros Comerciales del país, como lo son: el municipio de , en el municipio de , municipio de , y que por la actividad que realiza debe atender a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con las garantías comerciales que otorga a los consumidores.

Asimismo, la proveedora actuó con *negligencia grave* al no responderles a todos los consumidores, por el buen funcionamiento de los teléfonos celulares adquiridos, máxime cuando *su giro es, efectivamente, la distribución de aparatos de telefonía.*

Aunado a lo antes señalado, es importante resaltar que la proveedora ya ha sido sancionada por este Tribunal en el proceso referencia 775-14, según consta en la resolución de las doce horas con doce minutos del día dieciséis de abril del año dos mil quince, por infracción al artículo 43 letra c), en relación al artículo 33 ambos de la LPC; es decir, *por la misma infracción que se ha comprobado en el presente procedimiento en perjuicio de los diez consumidores antes detallados,* lo cual resulta en una reincidencia y en un incumplimiento reiterado de la ley dentro de un plazo de dos años, tal como lo establece el artículo 49 inciso segundo de la LPC.

VI. Reposición de la situación alterada por la infracción.

A. Respecto a la reposición de la situación alterada por la infracción, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: *“(...) c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...).”*

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia —SC—, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que *“La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”.*

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos.* Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —SCA—, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

Así las cosas, en respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. En ese orden, teniendo en cuenta que conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de los consumidores contenida en las respectivas denuncias, según se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 2
Restituciones a realizar a favor de los consumidores conforme a sus pretensiones

N°	Consumidores	Documento con el que acredita compra	Precio pagado por teléfono objeto de reclamo	Monto a devolver o sustitución del bien*
1		Factura N° 20566	\$85.99	\$85.99
2	a	Factura N° 32238	\$31.00	\$31.00
3		Factura N° 29329	\$101.00	\$101.00
4		Factura N° 29632	\$76.00	Sustitución del teléfono
5		Factura N° 39234	\$156.00	\$156.00
6		Factura N° 35983	\$181.00	\$181.00
7		Factura N° 30988	\$69.00	Sustitución del teléfono
8		Factura N° 20837	\$61.00	\$61.00
9		Factura N° 39899	\$71.00	\$71.00

*Monto a devolver según facturas de compra.

No obstante, en relación al consumidor _____ en virtud de que los hechos controvertidos en el presente procedimiento acontecieron *antes de la entrada en vigencia de la reforma en mención*, no es posible la aplicación del artículo 83 letra c) de la LPC.

VII. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 33, 43 letras c), 46, 48, 53, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Sancionar* a la proveedora _____ con la cantidad de **CUATRO MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA CENTAVOS DE DÓLAR (\$4,825.70)**, equivalentes a veintidós *salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* (Decreto Ejecutivo No. 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. No. 85, Tomo 381 del mismo día), en concepto de multa por la comisión de la infracción al artículo 43 letra c), por el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente, en relación a las denuncias presentadas por los consumidores _____

b) *Ordenar* a _____, devolver a los consumidores _____

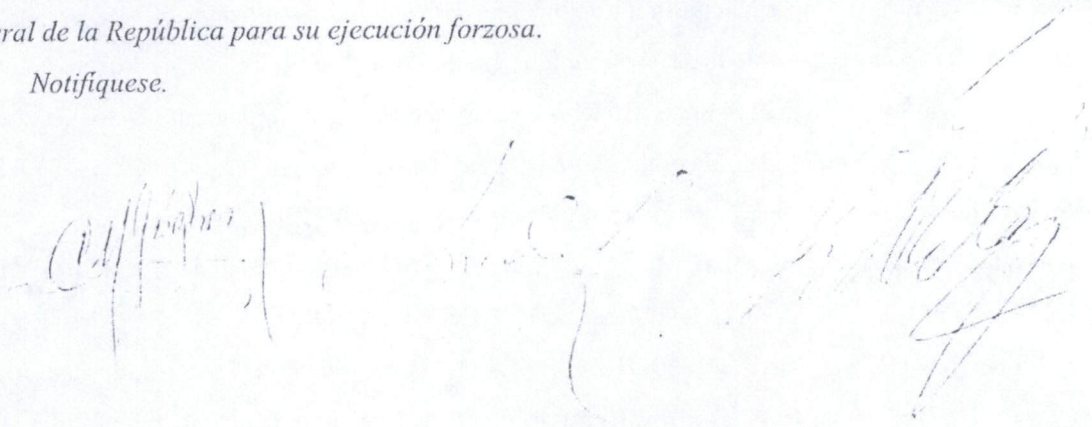
_____ las cantidades de dinero entregadas por los mismos en concepto de pago por los aparatos telefónicos adquiridos de parte de la proveedora detalladas en el cuadro número dos de la presente resolución y, entregar a las consumidoras _____

_____ en concepto de cambio, un nuevo aparato celular, según la pretensión contenida en las denuncias; siempre y cuando las referidas consumidoras no opten por la devolución de lo pagado conforme a su derecho establecido en el artículo 4 letra i) de la Ley de Protección al Consumidor.

c) La presente resolución definitiva deberá hacerse efectiva dentro de los *diez días siguientes al de la notificación de la misma*, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado, por medio de la documentación pertinente.

El pago de la multa deberá hacerse efectivo en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro del plazo indicado, caso contrario, *se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.*

Notifíquese.



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

G/Er

