

288-12

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

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la señora _____ contra _____, que se puede abreviar _____.

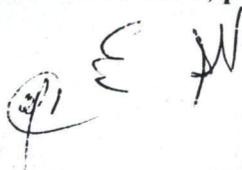
., por la supuesta comisión de las infracciones contempladas en los artículos 42 letra e), 43 letras c) y e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, por no documentar en legal forma la garantía otorgada, así como por el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente, y, por no entregar los bienes en los términos contratados, respectivamente.

Habiendo concluido el trámite del procedimiento y sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, es procedente realizar el análisis de fondo.

I. La consumidora expuso que el día siete de mayo de dos mil once compró, en el establecimiento de la proveedora denunciada un teléfono celular marca _____ modelo 9700, cuya garantía fue otorgada por la empres _____. Señaló que dicho aparato presentó fallas en su funcionamiento consistentes en que se apagó de forma automática y ya no volvió a encender, razón por la cual se presentó en las instalaciones de _____ para hacer efectiva la garantía. El día once de noviembre de dos mil once, la referida empresa hizo la devolución del aparato con diagnóstico irreparable por haber sido golpeado, aduciendo que los desperfectos no son cubiertos por la garantía, situación con la que no está de acuerdo ya que afirmó que en ningún momento ha golpeado el aparato objeto de reclamo.

Se siguió el procedimiento establecido 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, la cual afirmó que con la presentación de la factura correspondiente, se cubrió la garantía reclamada por la consumidora, en el taller de servicio de la proveedora, donde dictaminaron que el teléfono había sido golpeado. Además, agregó la documentación de folio 45 y 46.

II. Respecto a la infracción regulada en el artículo 42 letra e) de la LPC, en relación con el art. 33 de la LPC, por no documentar en legal forma la garantía otorgada.



A. De conformidad al principio de legalidad consagrado en la Constitución de la República, este Tribunal hace las siguientes consideraciones:

Mediante sentencia pronunciada a las trece horas con cincuenta y tres minutos del veinticuatro de agosto de dos mil quince, en el proceso de inconstitucionalidad número 53-2013/54-2013/55-2013/60-2013, publicada en el Diario Oficial número 165, Tomo 408, de fecha diez de septiembre de dos mil quince, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia falló: *“Declárese inconstitucional, de un modo general y obligatorio, el artículo 42 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor,(...), porque al utilizar una fórmula de tipificación aparente y residual de las infracciones leves, en realidad no describe ninguna conducta de la que deban abstenerse sus destinatarios, sino que la materia de prohibición se determinaría hasta el momento de aplicación de la norma, con lo cual el legislador incumple el mandato de tipificación, certeza o taxatividad derivado del principio de legalidad y de esa manera contradice el art. 15 Cn.”.*

Además, determinó que *el principio de tipicidad, taxatividad, determinación o certeza en el Derecho Administrativo Sancionador exige que la ley describa una conducta (acción u omisión), de “sus elementos esenciales” o “de forma genérica”, pero que sea “constatable por el aplicador de la ley”, lo que implica que la tipificación de una infracción administrativa al menos debe identificar o definir una conducta objetiva, verificable o “constatable” por el aplicador,(...), sin que esta pueda ser “construida” por vía de la interpretación.*

En ese orden de ideas, la Sala en mención señaló que la fórmula *“cualquier infracción a la presente ley”* no describe un comportamiento objetivo o verificable que pueda adecuarse o subsumirse en ella, sino que solo establece una calificación jurídica o valorativa que puede ser atribuida a alguien dependiendo del criterio de aplicación del órgano competente.

Por tanto, al decir que la infracción leve es la infracción que no es grave o muy grave, *no implica la tipificación de ninguna conducta, pues únicamente se trata de una definición formal o aparente, que resulta demasiado indeterminada; en consecuencia, impide que los destinatarios de la disposición, a partir del texto del tipo sancionador, puedan predecir o conocer de antemano qué conductas pueden ser consideradas como infracción leve o cuáles serán las consecuencias de su actuación.*

En consecuencia, con la citada declaratoria de inconstitucionalidad del artículo 42 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, dicha disposición queda excluida de la referida normativa, en razón del vacío advertido; y, por consiguiente en observancia al principio de

legalidad y seguridad jurídica establecidos en la Constitución de la República, este Tribunal se encuentra imposibilitado de conocer de la misma, en razón que dicha disposición fue *declarada inconstitucional, de un modo general y obligatorio*.

B. La tipicidad de una conducta implica fundamentalmente que la misma se encuentre considerada como infracción de manera expresa en la ley. y sólo en dicho caso éste Tribunal puede conocer sobre el fondo de la pretensión del denunciante, realizar la valoración de la prueba presentada, y sancionar o absolver según corresponda, en aplicación del principio de legalidad.

Tomando en cuenta todo lo anterior, para que esté Tribunal pueda pronunciarse sobre la antijuridicidad de la conducta denunciada, es necesario que la misma coincida con alguna de las infracciones establecidas en los arts. 42, 43 y 44 de la LPC, lo cual requiere realizar el análisis de tipicidad.

En el presente caso, dada la inconstitucionalidad del art. 42 letra e) de la LPC (declarada con posterioridad al inicio de este procedimiento), bajo cuyo tipo sancionador se había calificado preliminarmente la conducta antijurídica atribuida a la denunciada, no subsiste el elemento de la tipicidad originalmente considerado, pues dicha conducta ya no queda subsumida o adecuada a la descripción de algún tipo administrativo sancionador previsto en la Ley de Protección al Consumidor.

Por consiguiente, al no existir en la Ley una descripción de la conducta atribuida a la denunciada que pueda considerarse infracción, no es posible analizar la antijuridicidad que en la denuncia se le atribuye como contraria a lo dispuesto en el artículo 33 de la LPC, y valorar si la misma está o no amparada en una causa de justificación, como el cumplimiento de un deber, el ejercicio legítimo de un derecho o de una actividad lícita, o el estado de necesidad; por lo tanto, es procedente dictar sobreseimiento en favor de la denunciada respecto de la supuesta infracción al artículo 42 letra e) en relación con el artículo 33, ambos de la LPC, y pronunciarse sobre el fondo en relación a las supuestas infracciones establecidas en el artículo 43 letra c) y e) de la LPC.

III. De las infracciones reguladas en los artículos 43 letras c) y e) de la LPC

A. Previo a realizar un análisis de fondo, este Tribunal advierte que los hechos denunciados por la señora _____ en contra de _____ también fueron admitidos por supuestas infracciones a lo regulado en el artículo 43 letras c) y e) de la LPC, por el incumplimiento en la garantía del

teléfono en la forma y plazo convenidos, y por no entregar los bienes en los términos contratados.

No obstante lo anterior, los hechos expuestos en la denuncia y la conducta atribuida a la proveedora denunciada radica únicamente en el incumplimiento de la garantía, por lo que este Tribunal 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 solamente conocerá de la posible comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC.

B. Ahora bien, respecto de la obligación regulada en el artículo 33 de la LPC, 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 asume el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el cuerpo del contrato o en anexo, como cuando se detalla al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 inciso 1° de la referida Ley —vigente al momento de los hechos controvertidos— 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 que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en 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." Además, establece en su inciso 2° que: "*Las garantías extendidas y aceptadas de conformidad con el inciso anterior serán obligatorias para proveedores y consumidores.*"

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC —vigente al momento de los hechos controvertidos— 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: al cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; la reducción del precio o la devolución de lo pagado.*"

Esto implica que con **la venta de un producto garantizado**, el proveedor asume responsabilidad por el buen funcionamiento del bien en lo relativo a todas las condiciones y características del mismo correspondientes a los términos contratados, se obliga a repararlo o realizar las acciones que sean necesarias, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Al respecto, se 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.

IV. 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 al artículo 43 letra c) de la LPC, por incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente

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 en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, 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, 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 caso, tanto la parte denunciante como la parte denunciada presentaron prueba documental, la cual será valorada en su integridad por este Tribunal.

Por medio de la fotocopia simple de factura N° 0950 —folio 5—, quedó comprobado que la consumidora adquirió de parte de la proveedora denunciada, el día siete de mayo de dos mil once, un teléfono celular _____ por un precio de \$575.00.

Con la orden de servicio y hoja de diagnóstico (folios 12, 45 y 46), se tiene por acreditado lo expuesto por la proveedora denunciada, respecto que el cumplimiento de la garantía otorgada —*con motivo de la compra del teléfono celular en el establecimiento de su propiedad*—, le correspondía a la empresa _____ — _____ —, entidad ante la cual la señora _____ presentó su respectivo reclamo.

De acuerdo al *Principio de Culpabilidad*, para la existencia de una sanción por incumplimiento a la norma, en el ejercicio efectivo de la potestad sancionadora, se precisa naturalmente de un sujeto activo al que se impute la comisión de la conducta infractora, bien por acción u omisión.

En atención a lo anterior, de conformidad a la prueba valorada según el sistema de la sana crítica, en el presente expediente no se ha logrado determinar que

_____. haya podido ser la responsable *del incumplimiento de la garantía de uso o funcionamiento*, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente, conforme a los hechos denunciados por la _____, ya que, además de que no consta que la proveedora denunciada se haya otorgado una garantía, y con base en la prueba documental de folio 12, 45 y 46, se comprobó que no era responsabilidad de la proveedora

denunciada ejecutar la garantía de uso, sino que una sociedad diferente que no ha sido denunciada en el presente procedimiento; en consecuencia, es procedente absolver a [redacted] por la comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC.

V. 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 letra c), 46, 48, 53, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Sobreseer a* [redacted], que se puede abreviar [redacted] por la infracción regulada en el artículo 42 letra e) de la LPC.

b) *Absolver a* [redacted] que se puede abreviar [redacted], por la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC.

Notifíquese.

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

G/e

