

1057-12

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de la Libertad, a las nueve horas con treinta y cinco minutos del día once de septiembre de dos mil diecisiete.

El presente procedimiento administrativo sancionador, se inició sobre la base de la certificación emitida 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 [redacted] contra [redacted]

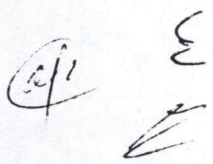
[redacted], por infracciones a los artículos 43 letras c) y e) de la LPC.

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 el mes de mayo de dos mil once, contrató por dieciocho meses una línea postpago celular. Señaló, que en fecha veinte de septiembre de dos mil once, le reportó a la proveedora la falla de su teléfono celular, marca [redacted], modelo [redacted] debido a que la batería del teléfono no cargaba, por lo que lo dejó en poder de la proveedora bajo la orden de reparación de equipos telefónicos y terminales con desperfecto número [redacted]; sin embargo, a la fecha de interposición de la denuncia no había sido reparado, ni le habían realizado el cambio de dicho teléfono.

En razón de lo anterior, solicitó en la Defensoría del Consumidor, que la proveedora le realizara el cambio del teléfono celular por uno con las mismas características que el contratado y, que la indemnizara o le diera un beneficio por los días que no pudo hacer uso de su teléfono. La consumidora adjuntó a su denuncia, fotocopia confrontada de orden de reparación de equipos telefónicos y terminales con desperfecto -folios 4-.

II. Por su parte, la apoderada de la proveedora denunciada señaló que de la revisión realizada al terminal [redacted], el técnico de reparación de terminales determinó que éste no cargaba adecuadamente, razón por la cual, a pesar de que la falla no tuvo su origen en un desperfecto de fábrica, su representada diligentemente procedió a realizar el cambio de cargador. Expuso que, en virtud de las pruebas realizadas, el técnico del taller de [redacted], determinó que con un cargador nuevo, de la misma marca y modelo del terminal de la usuaria, se resolvía el problema en la carga de la batería del mismo, llegándose a la conclusión de que el problema de carga era generado por una falla en el cargador, por lo que el día cinco de octubre de dos mil once, el taller remitió a la agencia y



fue recibido por ésta, el cargador nuevo junto con la batería y el terminal que la usuaria dejó para su revisión.

Agregó, que el caso fue hecho del conocimiento de su representada por medio del Centro de Solución de Controversias, Regional San Miguel, por lo que se notificó a dicha institución que se le manifestara a la clienta sobre la entrega del terminal que había dejado en agencia para su revisión, y el día catorce de octubre de dos mil once, la usuaria se presentó en la agencia San Miguel, a retirar el terminal con el cargador nuevo y su batería, pero la señora se negó a recibirlo. Agregó, que el día veinte de octubre de dos mil once, como muestra de buena fe, y a fin de solventar la problemática señalada por la usuaria, se gestionó la entrega a la misma de un terminal totalmente nuevo; sin embargo, al presentarse la señora en la agencia San Miguel, el día diez de noviembre de dos mil once, hizo del conocimiento de la señorita , ejecutiva de Atención al Cliente, su negativa de recibir el terminal nuevo que , estaba entregándole como reemplazo.

Para sustentar sus argumentos presentó la siguiente documentación: a) fotocopia confrontada del contrato de prestación de servicios y sus anexos –folios 41 a 57-; b) fotocopia confrontada de formulario de seguro global y sus anexos –folios 58 a 62-; c) constancia de fecha veintinueve de abril de dos mil trece, suscrita por el señor , jefe del Departamento de Gestión y Reparación de Terminales del Grupo –folios 63 y 64-; d) fotocopia confrontada de carta de fecha dieciocho de noviembre de dos mil once (folio 65); y, e) fotocopias simples de órdenes de reparación de equipos telefónicos y terminales con desperfecto –folios 66 y 67-.

### **III. A. Sobre la infracción al artículo 43 letra c) en relación al artículo 33 de la LPC, por supuesto incumplimiento de garantía.**

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 LPC (vigente al momento en que sucedieron los hechos denunciados) disponía 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 (...)." Además, establece que "las garantías extendidas y aceptadas de conformidad con el inciso anterior serán obligatorias para proveedores y consumidores."

Respecto a los alcances de la garantía, el artículo 34 de la LPC (vigente al momento en que sucedieron los hechos denunciados) señalaba 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.

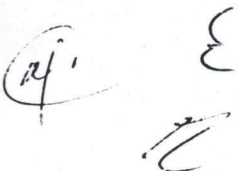
Lo anterior implica que con la venta de un producto garantizado, el proveedor asume responsabilidad por su buen funcionamiento y asegura que cumplirá con las condiciones y características con que fue ofrecido, asumiendo la obligación de repararlo o realizar la acción que sea necesaria, de forma gratuita, 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.

**B. Respetto de la infracción al artículo 43 letra e) en relación al artículo 24 de la LPC, por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.**

En principio, cabe señalar que la Ley de Protección al Consumidor prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 24. Según lo dispuesto en dicho precepto legal, cuando se tratare de la prestación de servicios, los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido, lo cual deberá establecerse en forma clara de manera tal que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda.

El incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave “No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”, lo cual, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

Sobre la base de la citada disposición legal, el Tribunal Sancionador deberá analizar —en el caso en particular— la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, evidenciar las condiciones en que se ofreció el servicio, en cuanto a calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, establecer la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados con la consumidora.

**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 han configurado las infracciones a los referidos artículos.

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.** Consta en el presente expediente el contrato de servicio y sus anexos –folios 41 a 57-, mediante el cual se comprueba la relación contractual existente entre la sociedad [redacted] y la señora [redacted]. Asimismo, se comprueba que dicha señora contrató un plan mensual, por la cantidad de diez dólares (\$10.00) más un seguro por la cantidad de dos dólares con noventa y nueve centavos (\$2.99), para un plazo de dieciocho meses, habiéndosele entregado un terminal [redacted] en comodato.

Dicho contrato en su cláusula VII D) establece lo siguiente: "**Equipos.** Según el servicio de que se trate, el **CLIENTE** acepta y reconoce que los equipos y elementos que compongan las instalaciones y los aparatos asociados para la prestación de los servicios contratados, son de la exclusiva propiedad de [redacted] por lo que acepta constituirse en responsable del buen uso y conservación del equipo y demás enseres relacionados con cada servicio (...)."

Asimismo, el referido contrato también estipula en su cláusula VIII COMODATO DE EQUIPO lo siguiente: "[redacted] entrega en comodato al **CLIENTE** en perfectas condiciones, equipo y materiales que se detallan en el **CONTRATO DE SERVICIO** que corresponda, **EQUIPO** que es necesario para la prestación por parte de [redacted] al **CLIENTE** del **SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL**, del **SERVICIO DE INTERNET**, del **SERVICIO DE DIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN** y/o cualquier otro servicio similar o prestado en el futuro por [redacted] que lo requiera (...)."

Finalmente, en la cláusula VIII C) del referido contrato se establece: "**Mantenimiento y reparaciones:** El mantenimiento y cuidado del **EQUIPO** entregado en comodato, será de única y exclusiva responsabilidad del **CLIENTE**, asimismo, si durante el plazo de vigencia del correspondiente **CONTRATO DE SERVICIO**, el **EQUIPO** necesita reparaciones por uso normal o por uso indebido o irregular, éstas serán por cuenta del **CLIENTE**, sin que pueda exigir a ningún tipo de compensación por las mismas. Las reparaciones antes mencionadas serán de

*[Handwritten signatures]*

responsabilidad de \_\_\_\_\_ si éstas provienen de defectos de fábrica, mala calidad o condiciones ruinosas del EQUIPO que sean consideradas como preexistentes al inicio del plazo de vigencia del CONTRATO DE SERVICIO, Por peritaje que al respecto se haga por \_\_\_\_\_ ”

Por otra parte, mediante el formulario de seguro global y sus anexos (folios 58 a 62), se comprueba que el día quince de julio de dos mil once, la usuaria recibió el terminal \_\_\_\_\_, en sustitución del terminal \_\_\_\_\_ que fue reportado como robado.

Además, consta agregada al expediente la constancia de fecha veintinueve de abril de dos mil trece, suscrita por el señor \_\_\_\_\_, Jefe del Departamento de Gestión y Reparación de Terminales del Grupo \_\_\_\_\_ (folio 63), en la cual se estableció que a pesar de que en el diagnóstico emitido por el taller se determinó que la falla presentada en el cargador no tuvo su origen en un desperfecto de fábrica, se autorizó la entrega de un cargador nuevo para el terminal \_\_\_\_\_; hechos que fueron corroborados por el señor \_\_\_\_\_

en su declaración testimonial (folio 74), pues en la misma señaló que el teléfono no presentó ninguna falla, pero que el cargador no funcionaba, por lo que el diagnóstico que emitió fue el cambio de cargador, y que después de revisar el teléfono fue despachado junto al nuevo cargador.

Asimismo, consta en el expediente fotocopia confrontada de carta de fecha dieciocho de noviembre de dos mil once (folio 65), mediante la cual se informa al Centro de Solución de Controversias sobre los ofrecimientos realizados a la usuaria con el fin de resolver la denuncia, los cuales, afirma la representante de la proveedora, fueron rechazados por la señora \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, situación que ha sido corroborada por la señora \_\_\_\_\_ en su declaración testimonial (folio 75), en la cual estableció que la señora \_\_\_\_\_ no aceptó el celular ni el cargador que se le ofrecía, sin explicar las razones de su negativa.

También se encuentra agregada la fotocopia confrontada de orden de reparación de equipos telefónicos y terminales con desperfecto número \_\_\_\_\_ (folios 4 y 66), de fecha veinte de septiembre de dos mil once, a nombre de la consumidora, mediante la cual se comprueba que el teléfono marca \_\_\_\_\_, modelo \_\_\_\_\_, ingresó por falla relativa a que el teléfono no cargaba, habiéndose consignado en dicha orden que se haría cambio de cargador.

De igual manera, consta agregada la fotocopia de orden de reparación de equipos telefónicos y terminales con desperfecto número \_\_\_\_\_ (folio 67), de fecha diecisiete de octubre de dos mil once, a nombre de la consumidora, mediante la cual se hizo constar que el teléfono no cargaba, y que la cliente solicitó cambio de equipo, por lo que se autorizó el cambio del mismo.

C. Así, de la prueba documental y testimonial agregada al expediente, este Tribunal advierte, que no existe un incumplimiento contractual por parte de la proveedora, inicialmente fundado en no prestar los servicios contratados, en los días en que la consumidora afirma no haber disfrutado el teléfono, por cuanto no contrató ningún "servicio" de reparación.

Por otra parte, en cuanto al servicio de telefonía que sí fue contratado, no puede atribuirse responsabilidad alguna a la proveedora, por no haber prestado el servicio durante los días en que el teléfono estuvo en su poder por falla reportada, en virtud de no haberse comprobado dentro del procedimiento, que haya existido una suspensión o bloqueo de la línea telefónica de la consumidora, pudiendo ésta perfectamente haber hecho uso de los servicios de telefonía mediante otro terminal: pues, de conformidad con el contrato, el aparato fue entregado en comodato y, según consta en las órdenes de reparación de equipos telefónicos y terminales con desperfecto (folios 66 y 67), la tarjeta SIM y la memoria quedaron en poder de la consumidora.

En virtud de esas razones, es procedente absolver a la proveedora denunciada en relación a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC.

D. Ahora bien, según la cláusula VIII del contrato de servicio, el aparato celular objeto de reclamo fue entregado por la proveedora a la consumidora en calidad de comodato, es decir, que dicho aparato es propiedad de la proveedora y solamente ha sido prestado gratuitamente a la consumidora para su uso, durante el plazo de prestación del servicio (artículo 1932 del Código Civil); en consecuencia, según lo estipulado en el mismo contrato, se advierte que el teléfono celular objeto de reclamo únicamente contaba con una garantía de reparación del equipo por defectos de fábrica, mala calidad o condiciones ruinosas preexistentes al momento de la contratación.

La proveedora realizó la revisión del teléfono celular entregado en comodato, tal como se evidencia en las órdenes de reparación de equipos telefónicos y terminales con desperfecto, agregadas a folios 66 y 67. Asimismo, cabe acotar que como resultado del diagnóstico realizado al aparato telefónico se determinó que el mismo no tenía ninguna falla, sino que el problema era que el cargador no funcionaba, ante lo cual la proveedora autorizó el cambio de cargador; y posteriormente, ante la inconformidad de la consumidora, autorizó el cambio del terminal. Sin embargo, tal como lo señaló la señora (en su declaración testimonial), la consumidora no aceptó ninguno de dichos cambios.

En tal sentido, puede afirmarse que, no existe un incumplimiento de garantía por parte de la proveedora, pues como ya se mencionó anteriormente, el teléfono celular objeto de reclamo no

adolecía de defectos de fábrica, mala calidad o condiciones ruinosas del equipo, habiéndose determinado que el mismo no tenía ninguna falla.

Consecuentemente, puede concluirse que no existe infracción legal cuando la consumidora reclama el cumplimiento de una garantía y la proveedora está anuente a efectuar las reparaciones pedidas e incluso a autorizar el cambio del producto, aun cuando se ha determinado que la falla presentada en el cargador no tuvo su origen en un desperfecto de fábrica, mala calidad o condiciones ruinosas del aparato. Muy por el contrario, en el presente caso, se ha establecido que fue la consumidora quien no ha aceptado las propuestas realizadas por la proveedora, negándose a aceptar el cambio del producto por uno nuevo con las mismas características, así como los demás ofrecimientos efectuados por la proveedora.

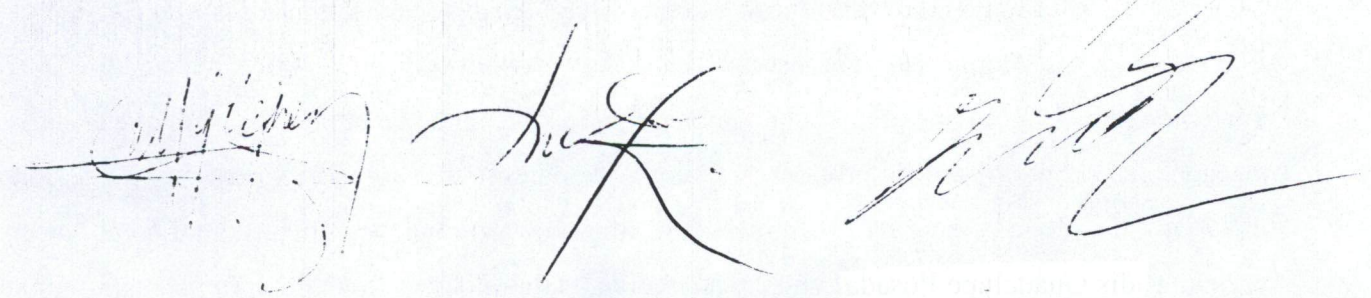
De acuerdo a lo expuesto puede afirmarse, que la sociedad presentó evidencias técnicas admisibles a efecto de desvirtuar la denuncia presentada por la consumidora, razón por la cual, procede absolverla respecto de la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC.

Por tanto, de conformidad a lo antes expuesto y a los artículos 101 inciso segundo, 11, 14 y 86 de la Constitución de la República, 43 letra c), 43 letra e), 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal **RESUELVE:**

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

b) *Absolver a* de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor.

Notifíquese.-



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

