

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con cincuenta y dos minutos del día veintisiete de octubre 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 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la _____ contra _____ por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC.

Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que queden pendientes pruebas que practicar y 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 el día seis de enero de dos mil once compró un teléfono celular marca _____ con garantía de un año, _____ durante diez horas, pero al presentó fallas, ya que no respondía ninguna _____, realizaba operaciones que no se habían solicitado y no se podía apagar. Señaló que ante dicha situación presentó reclamo en la sucursal de la sociedad donde compró el _____ manifestándole que no se lo podían cambiar; razón por la cual, solicitó en su denuncia el cambio de _____ por otro de las mismas características; en caso que no accedan al cambio, solicitó que le devuelvan el dinero pagado por dicho _____.

Por su parte, el apoderado de la proveedora denunciada señaló que el _____, tal como otros productos comercializados por su representada, goza de garantía de parte del fabricante. Para ello cuenta con un taller certificado y autorizado en el país, a quien contrata para reparar los aparatos o para declararlos fuera de uso y sustituirlos, es por ello, que la consumidora en uso de los derechos conferidos en dicha garantía, llevó su aparato a Talleres _____, donde lo recibieron, lo revisaron y por tanto lo repararon; por lo cual, el día trece de enero de dos mil doce, la consumidora declaró tenerlo bajo su posesión, sin interponer ningún tipo de queja con respecto al funcionamiento del aparato.

Agregó, que su representada ha actuado conforme a derecho, puesto que además de haber otorgado una garantía en la forma prescrita por la ley, ésta ha podido ser utilizada por la consumidora, a quien no se le ha hecho ningún tipo de cargo o cobro adicional.



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 del proveedor denunciado.

II. En términos generales, 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 o en anexo, como al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 de la referida Ley —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— disponía que:

“Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes o servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en el documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o de funcionamiento con que se adquiere el bien, la 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. Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda “garantiza”, en las diferentes formas de presentación del bien o servicio.

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 ocurrieron los hechos denunciados— señalaba, de un modo general y obligatorio para todos los proveedores, que esta 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, un consumidor razonable espera que el proveedor cumpla con reparar el bien gratuita e inmediatamente en aplicación de la garantía existente; y en caso que la reparación no solucione el problema, que el proveedor 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 o corrección, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado.

En este orden de ideas, el proveedor actuaría contrario a lo ofrecido y esperado 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 LPC 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 sancionatorio que rigen la actuación de este Tribunal.

III. Expuesto lo anterior, corresponde establecer los hechos probados en el presente procedimiento, para determinar posteriormente si se ha configurado la conducta ilícita atribuida a la proveedora denunciada.

A. 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 este— y los medios científicos idóneos.

De conformidad con el inciso final del artículo 146 antes relacionado, 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 en los conocimientos científicamente avanzados.

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 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 la fotocopia confrontada de la factura , de fecha 6 de enero de 2012 —folio 3— mediante la cual se comprueba la relación contractual existente entre la : y la sociedad , por la compra de objeto de reclamo, realizada el 6/1/2012 por la cantidad de \$145. Asimismo, consta la fotocopia confrontada de documento de garantía — folio 4—, con la que se comprueba que . otorgó la garantía objeto de reclamo, así como el plazo y las condiciones en que se otorgó la misma.

Por otra parte, se encuentra agregado el diagnóstico técnico de fecha 31 de mayo de 2012, suscrito por el , Gerente , —folios 34—, mediante el cual se hace constar que el teléfono celular marca , modelo , con serie con terminación ***** ingresó al Centro de Servicio con fallas de y además no se apagaba, por lo que fue analizado con los estándares requeridos, habiéndose realizado cambio de , y de , todo esto bajo las políticas del fabricante. Además, se hace constar que el aparato se entregó en buenas condiciones y con funcionamiento correcto, y que la reparación se hizo sin ningún cobro para el cliente.

Finalmente, consta la declaración de parte del ; Lorenzana —folios 54 y 55—, quien es representante legal de la denunciada y en síntesis señaló: Que las políticas de exigen que antes de hacer valer la garantía, el debe ser examinado por el taller ; que la consumidora fue al referido taller, donde le dijeron que regresara en tres días; que cuando la señora regresó al taller, le informaron que el aparato tenía un problema con el que la consumidora alegó que por ser un reparado quería la devolución del dinero; que ofreció a la consumidora que le podría devolver el dinero que había pagado por el aparato, a cambio que la denunciante entregada en su caja con todos sus accesorios; que la consumidora llevó e de uso; que le informó a la consumidora que por políticas de la empresa tenía que devolverlo en caja; que no le cobró nada a la consumidora por

Tal como ha sido reconocido por la proveedora y estipulado en el documento de garantía, la misma cubre los defectos y fallas de fábrica que presente o sus accesorios, a partir de la fecha de compra; y, cuando la consumidora llevó el teléfono celular al taller para que se realizara el respectivo diagnóstico se procedió a la reparación del referido aparato, sin ningún costo para la consumidora.

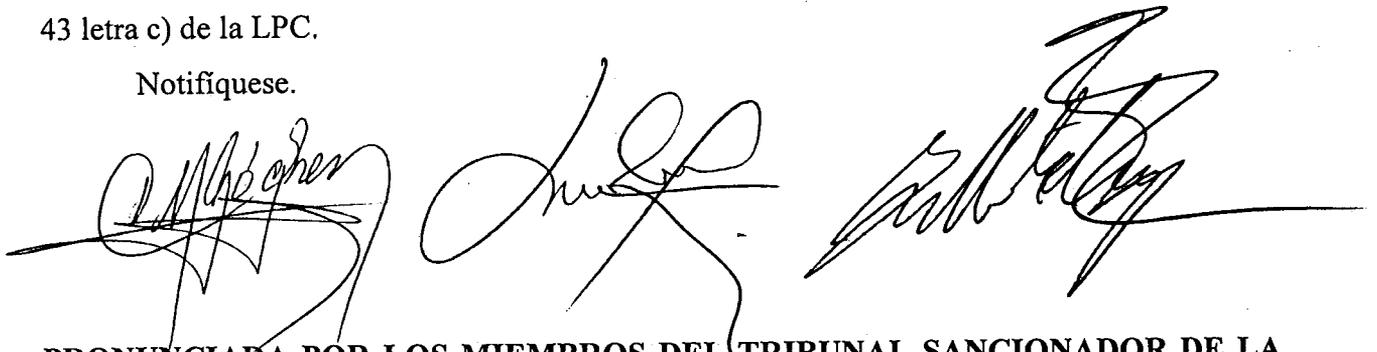
Así, de la prueba documental y testimonial agregada al expediente este Tribunal advierte que no se ha comprobado un incumplimiento de garantía por parte de la proveedora, puesto que el personal del Talle ha realizado la revisión del de la consumidora, tal como se evidencia en el informe técnico del referido taller, agregado en folio 34. Asimismo, el taller en comento reparó el de conformidad a los términos de la garantía otorgada; por tanto, la sociedad denunciada no ha incumplido sus obligaciones.

Por otra parte, tampoco existen otros elementos probatorios para generar la convicción que los daños experimentados por el aparato telefónico sean responsabilidad de la proveedora. De acuerdo a lo expuesto, puede concluirse que presentó evidencias técnicas admisibles a efecto de demostrar la falta de responsabilidad en cuanto a la denuncia presentada por la señora en virtud de que la citada hizo efectiva la garantía otorgada; razón por la cual, procede absolverla respecto de la infracción atribuida.

IV. Por tanto, de conformidad a lo antes expuesto y a los artículos 101 inciso segundo, 11, 14 y 86 de la Constitución, 33, 43 letra c), 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal **RESUELVE:**

Absolver a , de la infracción consignada 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.

R/e



