

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas y cincuenta y dos minutos del once de octubre de dos mil diecisiete.

El presente procedimiento administrativo sancionatorio se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría —en adelante CSC— según el artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la señora [redacted] contra [redacted] por la supuesta comisión de la infracción grave contemplada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por no cumplir con la garantía de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

Habiendo concluido el trámite del procedimiento, sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, es procedente realizar las siguientes consideraciones:

I. La consumidora expuso que compró un teléfono marca [redacted] a la proveedora; dicho aparato dejó de funcionar, por lo cual lo llevó a reparación el día treinta y uno de mayo de dos mil doce, y lo retiró el cuatro de julio del mismo año. El costo de la reparación ascendió a veintiocho dólares.

Finalmente, expresó que el mismo día en que retiró el aparato de la reparación se arruinó nuevamente. Lo llevó al taller y la proveedora le solicitó la cancelación de otra cantidad de dinero por la nueva reparación.

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. No obstante lo anterior, la denunciada no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió para tal fin, ya sea oponiéndose a los hechos atribuidos por la denunciante o bien incorporando la prueba pertinente que desvirtuó las infracciones atribuidas.

II. 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 el artículo 33 de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados—, 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 LPC 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. Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda garantizado, en las diferentes formas de presentación del bien o servicio.* Además, establece en su inciso 2° —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— 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 de la LPC, en su inciso 1°, —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— establecía de modo general y obligatorio para los proveedores los alcances de la garantía, señalando 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: 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”.*

De las disposiciones citadas se destaca 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, 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 solo 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.

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.

1. 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 este— 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 —CPCM—, 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.

2. Es menester señalar que el presente caso fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que conforme a dicha disposición “*se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor*”.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador (artículo 167 de la LPC) —, las presunciones legales (conocidas como presunciones *iuris tantum*) son aquellas en razón de las cuales “*la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base*”.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso, “*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*”.

Jurídicamente, la presunción 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.

Aclarado lo anterior, se determinará si el proveedor denunciado cometió la conducta constitutiva de infracción, tomando en cuenta la documentación que se encuentra agregada al expediente.

IV. Con la copia confrontada de la factura —folio 6— se comprueba la relación de consumo entre [redacted] y la [redacted] y, de forma concreta, la adquisición del teléfono marca [redacted]

Con la copia confrontada del certificado de garantía —folio 7— se comprueba que el producto adquirido por la consumidora estaba garantizado, así como el plazo y las condiciones de la garantía ofrecida.

Con el documento confrontado N° 0284 de fecha treinta y uno de mayo de dos mil doce —folio 5— queda en evidencia el reclamo interpuesto por la [redacted] ante la proveedora.

Finalmente, con la factura confrontada —folio 4— de fecha cuatro de julio de dos mil doce, se comprueba que efectivamente la consumidora pagó veintiocho dólares en concepto de reparación de pantalla del teléfono comprado.

Con la prueba presentada se tiene por establecido que la [redacted] presentó un reclamo ante la denunciada por fallas de funcionamiento en el teléfono, pagando la cantidad de [redacted] en concepto de reparación, y que el teléfono reparado le fue devuelto el cuatro de julio de dos mil doce, como afirmó la denunciante. Además, la denunciante afirmó que en esa misma fecha el teléfono celular volvió a presentar fallas en su funcionamiento, solicitándole a la proveedora (por segunda ocasión) que se lo reparara, lo cual no sucedió.

Al respecto, no existe en el expediente ninguna otra prueba con la que se acredite fehacientemente que la proveedora cumplió su obligación, es decir, que haya intentado la reparación del bien dos o más veces, mucho menos, que haya cumplido con el respectivo reintegro del dinero reclamado por la denunciante; pues, a pesar de que se le garantizaron las oportunidades procesales para hacerlo, la proveedora no contrvirtió la prueba presentada por la denunciante ni

sus afirmaciones, por lo que se presume cierto lo manifestado por la consumidora.

En atención a lo anterior, ha quedado demostrado que cometi6 la infracci6n establecida en el art6culo 43 letra c) de la LPC.

Respecto del grado de intencionalidad con el que ha actuado la proveedora denunciada, es necesario tener presente que para la imposici6n de una sancion por infracci6n de un precepto administrativo es indispensable que el sujeto haya obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresi6n a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto, por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condici6n para la configuraci6n de la conducta sancionable.

Desde este an6lisis, se concluye que actu6 con negligencia en el cumplimiento de la garant6a, respecto de la reparaci6n y de la devoluci6n del dinero solicitado por la denunciante; pues, al vender un tel6fono garantizado, la proveedora deb6 actuar con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio para cumplir con la garant6a otorgada, en los t6rminos sealados por la falta de diligencia que se establece a partir de los hechos presumidos conforme a las afirmaciones de la denunciante, ya que la proveedora ni siquiera ejerci6 su derecho de defensa para presentar alguna causa de justificaci6n de su conducta.

V. Establecido lo anterior, es procedente la imposici6n de una sancion de acuerdo a lo dispuesto en el art6culo 46 de la , conforme al cual las infracciones graves se *sancionaran con multa de hasta doscientos salarios m6nimos mensuales urbanos en la industria.*

Para efecto de determinar el monto de la multa, de conformidad con lo dispuesto en el art6culo 49 de la . podr6 tomarse en cuenta los siguientes criterios: el tama1o 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 procedi6 el infractor, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros, seg6n el caso.

Debe considerarse que la proveedora se dedica a la venta de tel6fonos celulares, y que posee diversos establecimientos en centros comerciales del pa6s ubicados en

(seg6n facturas y certificado de garant6a de folios 4, 6 y 7) 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 garant6as que otorga a los consumidores.

Adem6s, ha quedado establecido que al no cumplir con la garant6a otorgada, la proveedora ocasion6 un menoscabo econ6mico a la consumidora, puesto que 6sta erog6 una cantidad de dinero a cambio de un tel6fono celular que no funcion6 correctamente, ya que despu6s de dos meses de uso no pod6 utilizarlo por problemas del aparato y a6n despu6s de la primera reparaci6n

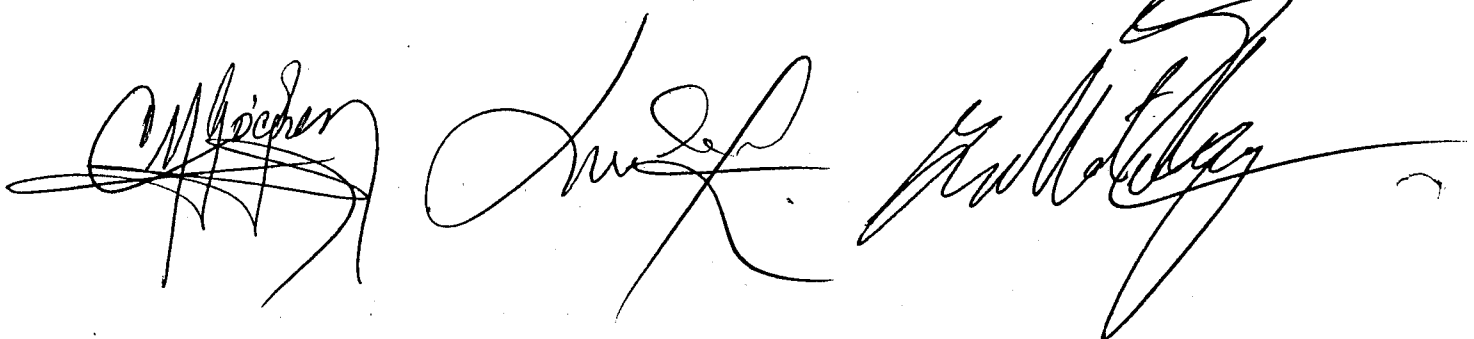
tampoco estuvo en óptimas condiciones. Finalmente, como se estableció con anterioridad, la proveedora actuó con negligencia al no responder a la consumidora por el buen funcionamiento del teléfono objeto del reclamo.

VI. 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, 34, 43 letra c), 46, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

*Sancionar a* con la cantidad de **CIENTO NUEVE DÓLARES CON SESENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$109.65)**, equivalentes a quince días de salario mínimo urbano en la industria —según Decreto Ejecutivo N° 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 establecida en el artículo 43 letra c), por el incumplimiento de la garantía de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

Dicha multa deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda dentro de los diez días siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento 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.**

R/e.

