

1595-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las diez horas y veinte 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 el señor _____ contra la señora _____ 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.

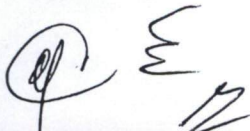
Habiendo concluido el trámite del procedimiento y sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, es procedente realizar las siguientes consideraciones:

I. El consumidor expuso que compró una bomba de agua de un H-P, la que solo funcionó durante diez días, por lo anterior llegaron a verificarla los técnicos. De la revisión concluyeron cambiarla por otra que sacaría agua de cuarenta metros de profundidad, ya que su pozo únicamente tiene dieciocho punto cinco metros.

Finalmente, esa máquina tampoco funcionó. La respuesta que le dio la proveedora fue que la bajara diez metros de la superficie para que funcionara. Adujo que el reclamo que planteó por escrito no se lo quisieron recibir.

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. La proveedora manifestó que el consumidor presentó el reclamo el 10/8/2012, que el equipo entregado fue el serie _____ Explicó que hizo una excepción de cambio a pesar de que la bomba se quemó por variaciones de energía y no por desperfectos de fábrica, que se le cambió la bomba por una nueva el 14/8/2012, entregando el equipo serie _____

Asimismo, expresó que el consumidor se presentó nuevamente a reclamar que la máquina no le daba agua y llevó el equipo a la sala de ventas, pero al revisar el equipo, el número de serie no coincidía con el último que se le había entregado, dado que el que llevó era serie _____ razón por la cual la proveedora manifestó que no podría hacer nada, ya que el equipo que presentó no era el que se había instalado y lo instó a presentar el correcto.



II. Respecto de la obligación regulada en el artículo 33 de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— 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 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 en su inciso 1° de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— señala 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*, la proveedora 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.

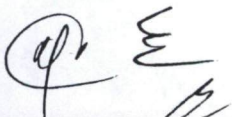
Precisamente, el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor tipifica como infracción grave el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

III. 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 ha configurado la infracción antes referida.

1. 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 —en adelante 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, 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 encuentra agregada al expediente.

IV. Con la copia de la factura y la copia del certificado de garantía —folio 6 frente— se comprueba la relación de consumo entre la señora

y, de forma concreta, la adquisición de una bomba de agua. Asimismo, se comprobó el otorgamiento de la garantía en fecha 07/03/2012, válida por el plazo de doce meses, bajo las condiciones establecidas en el certificado respectivo (copia confrontada a folio 24).

Con la fotocopia de la constancia de fecha nueve de mayo de dos mil doce —folio 6 vuelto— se comprueba que la bomba fue entregada a la proveedora el 9/5/2012 para ser revisada.

Finalmente, mediante copia de documento de fecha 27/8/2012 —folio 7— se tiene como hecho probado que el consumidor interpuso un reclamo ante la proveedora.

Con lo manifestado por el consumidor en su denuncia de fecha 30/8/2012 y con la información consignada en el documento de fecha 27/8/2012, se tiene por establecido que el señor presentó un reclamo ante la denunciada por fallas de funcionamiento en la bomba —dentro del plazo de la garantía—, dado que no succionaba el agua.

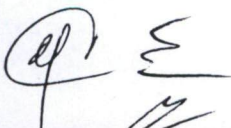
En el expediente no existe ninguna otra prueba con la que se acredite fehacientemente que la proveedora cumplió su obligación, es decir, que haya intentado la reparación del bien *dos o más veces*, mucho menos que haya cumplido con el respectivo reintegro del dinero reclamado por el denunciante. Tampoco se ha acreditado el argumento de la proveedora en cuanto a que cuando el consumidor se presentó nuevamente a reclamar que la máquina no le daba agua, el equipo que llevó a la sala de ventas, fuera distinto al último que se le había entregado.

En razón de lo anterior, no se desvirtuó la presunción del artículo 112 de la LPC al no haber aportado en el presente procedimiento sancionador elementos de prueba pertinentes que demostrarán que la proveedora cumplió con la garantía de uso o funcionamiento por más de dos veces, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente. 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, teniendo por cierto lo expuesto por el consumidor en su denuncia, respecto de la infracción establecida en el artículo 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 imposición de una sanción por infracción de un precepto administrativo es indispensable que el sujeto haya obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión 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 condición para la configuración de la conducta sancionable.

Desde este análisis, se concluye que la señora actuó con negligencia en el cumplimiento de la garantía, respecto de la reparación más de dos veces y de la devolución del dinero solicitada por el denunciante; pues la proveedora no actuó con la diligencia debida por un comerciante en negocio propio para reparar el bien, cambiarlo o devolver el dinero al consumidor en cumplimiento de la garantía.

V. Establecido lo anterior, es procedente la imposición de una sanción de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 46 de la LPC, conforme al cual las infracciones graves se *sancionarán*



con multa de hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Para efecto de determinar el monto de la multa, 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.

Debe considerarse que el proveedor denunciado es una comerciante individual que se dedica a la compra y venta de equipos, herramientas y alquileres —según : en folio 7—, que posee un establecimiento ubicado , 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 que otorga a los consumidores.

Ahora bien, respecto a la gravedad de la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC, ha quedado establecido que al no cumplir con la garantía otorgada, la proveedora ocasionó un menoscabo económico al consumidor, puesto que este erogó una cantidad de dinero a cambio de una bomba de agua que no funcionó correctamente, ya que después de diez días de uso no podía utilizarla porque no succionaba agua y aún después del cambio tampoco la nueva estuvo en óptimas condiciones, conforme a lo manifestado por el consumidor en su denuncia. Finalmente, como se estableció con anterioridad, el proveedor actuó con **negligencia** al no responder al consumidor por el buen funcionamiento de la bomba objeto del reclamo.

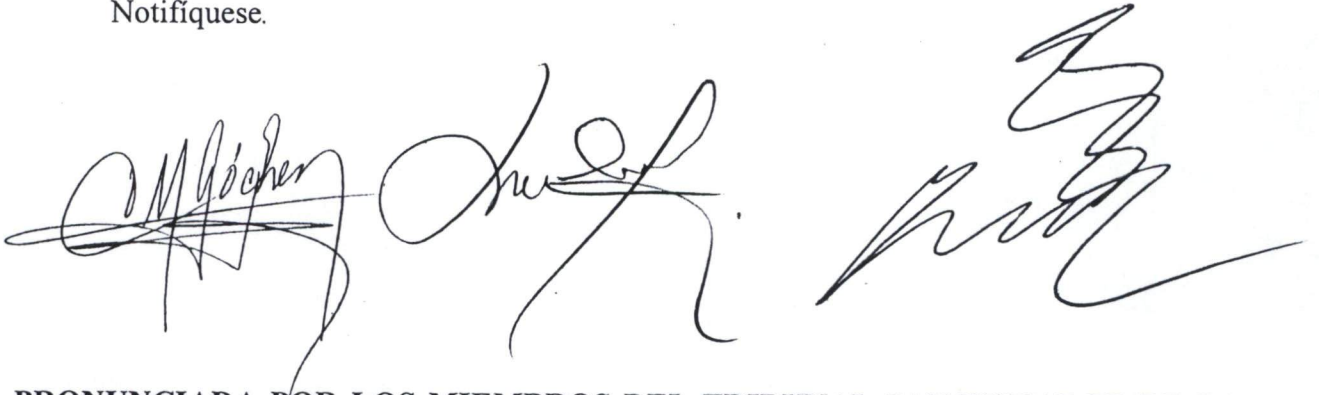
VI. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 33, 43 letra c), 46, 48,53, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

Sancionar a la señora con la cantidad de **CIENTO CUARENTA Y SEIS DÓLARES CON VEINTE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$146.20)**, equivalentes a veinte días de salario mínimo urbano en la industria —según 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 establecida en el 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.

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



