

1177-12

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

Por recibido el escrito presentado el 16 de mayo de 2014 y sus anexos. En el mismo la proveedora ofrece prueba testimonial para probar los alegatos en su escrito.

Al respecto, es preciso señalar que la prueba debe tener por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; 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. Dicho lo anterior, es menester mencionar que la prueba idónea para probar el cumplimiento de la garantía no es la prueba testimonial, siendo así que los testigos propuestos no son pertinentes para probar los alegatos de la proveedora.

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

I. 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 [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.

La denunciante alegó que en septiembre de 2010 adquirió, al contado, un cañón proyector serie [redacted], marca [redacted], modelo [redacted]. Además expresó que dicho artículo cuenta con un año de garantía; y que la misma puede ser exigida y cumplida en [redacted] por parte de [redacted] por ser un centro autorizado de servicio, según documento emitido por el proveedor.

Manifestó también la denunciante que el día 21 de noviembre de 2011 exigió el cumplimiento de la garantía al proveedor y debido a que el trámite lo realizarían con el proveedor en [redacted], le prometieron que el reemplazo se lo enviarían a la dirección

Q E  
M



provista por la misma en ese país; y para poder monitorear la entrega del proyector el proveedor proporcionó el código 1 , el cual fue entregado al señor Benjamín Solís, empleado del proveedor, según registro de

Finalmente, manifiesta que se ha intentado comunicar con el señor para consultar por qué no se ha hecho el cambio del producto, pero nunca lo encuentra; y los demás empleados dan respuestas evasivas, como que está en hora de almuerzo o que se encuentra incapacitado.

Por su parte, la proveedora alegó que era del conocimiento de la consumidora que la garantía debía efectuarse en el país donde fue adquirido el proyector, es decir, en los Estados Unidos, y que aceptó y proporcionó una dirección para que ahí se recibiera el producto de cambio. Asimismo, argumentó que de conformidad a la póliza de garantía, el fabricante reparará o reemplazará con un producto similar a su propia discreción, el producto de reemplazo podrá ser reacondicionado e incluir piezas o componentes reelaborados o reformados. Por lo anterior, expuso que haciendo uso de su discreción y cumpliendo los términos de la garantía, el fabricante decidió no enviar un equipo de reemplazo, sino que envió el repuesto para la reparación del equipo que presentaba fallas, siendo así que , por indicaciones de , inició la reparación de la unidad defectuosa.

Además, la proveedora expresó que el 3/5/2012 se le informó al señor , contacto designado de la denunciante, que su equipo ya estaba reparado y que podía pasar a retirarlo a las oficinas de la proveedora, a lo cual se presentó el referido señor el día 31/5/2012. Expuso que en ese momento se le solicitó al señor la boleta de ingreso o comprobante original para poder entregarle el equipo, de conformidad con las cláusulas que contiene el comprobante de recepción para reparación o garantía y se le pidió que firmara de recibido dicho documento, pero el señor se negó a hacerlo y tampoco quiso entregar el documento original, que es necesario para probar al fabricante la prestación del servicio. Finalmente, la proveedora manifestó que el equipo reparado aún sigue en su poder y que puede entregarlo en el momento en el que se presenten con la documentación requerida.

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.

**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 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.

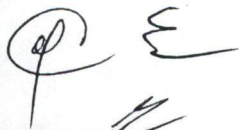
Expresamente, el artículo 33 inciso 1° de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— disponía que: *Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, 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. 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 por la consumidora— 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 LPC 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 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 según el 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. Mediante la copia confrontada del *ticket* —folio 22— se acreditó que la consumidora adquirió el proyector descrito en la presente resolución. Asimismo, con la copia confrontada de la orden de servicio N° [redacted] fecha 30/8/2011 —folio 23— se comprueba la relación de consumo entre [redacted], así como la recepción del producto para revisión general en concepto de garantía y las condiciones de la misma, entre las cuales se encuentra la cláusula 5 en la que se estipula que la consumidora asume la responsabilidad de entregar la orden de servicio al momento de retirar el equipo reparado.

Mediante la copia confrontada de la carta remitida a la consumidora en fecha 21/11/2011 —folio 26— se comprueba que la proveedora informó que el trámite del producto a reparar se realiza en los [redacted] s ya que la facturación fue hecha en dicho país. Asimismo, con la copia de póliza de importación —folios 58 y 59— en relación con la copia del documento de transporte —folio 61— se acredita que se recibieron partes de monitores y tarjeta electrónica por parte de [redacted] que fueron recibidos en la aduana en fecha 11/4/2012 y que el



número otorgado por la proveedora coincide con el otorgado para el rastreo.

Con la copia de correo electrónico de folio 63, se comprueba que en fecha 3/5/2012 — después de la interposición de la denuncia— la proveedora hizo del conocimiento de la consumidora que reparó el producto objeto del reclamo, hecho que fue establecido en el CSC mediante documento —folio 28— en el que la proveedora indica que el artículo fue reparado y que el consumidor puede retirarlo en sus oficinas. .

Es importante destacar que mediante la prueba antes relacionada se han establecido hechos que desvirtúan lo manifestado por la consumidora en su denuncia, en cuanto a la falta de cumplimiento de la garantía y también ha quedado en evidencia que la consumidora asumió la responsabilidad de entregar la orden de servicio al momento de retirar el equipo reparado, existiendo indicio de su negativa.

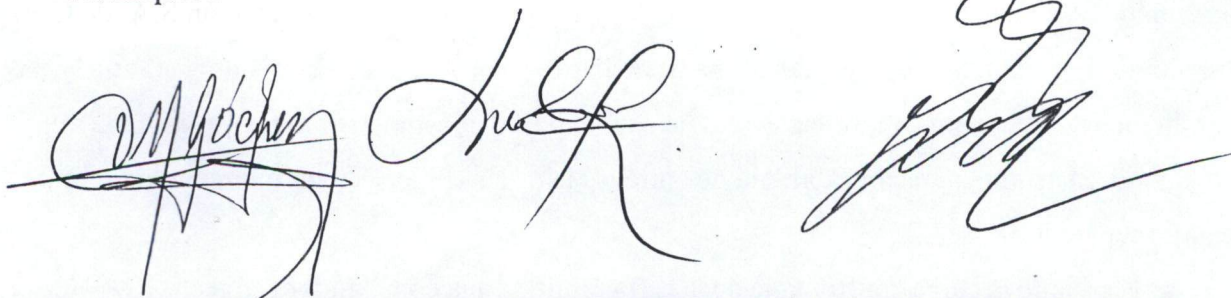
En atención a lo anterior, no se ha establecido que

no haya cumplido con la garantía de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente. Es por todo lo anterior que corresponde absolver al proveedor respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC.

**VII.** 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:**

Absolver a respecto de la infracción establecida  
en el artículo 43 letra c) de la LPC por no cumplir las garantías de uso o funcionamiento en la forma  
y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

Notifíquese.



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

**R.**

