

58-13

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas y cincuenta y dos minutos del cinco de febrero de dos mil dieciocho.

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 143 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, como consecuencia de la denuncia interpuesta por _____ contra _____, por la supuesta comisión de la infracción grave contemplada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por no cumplir con las garantías de uso o funcionamiento en la forma y plazos 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 denunciante expuso que la proveedora le brindó un mal servicio respecto de la reparación de un _____ que adquirió en marzo de 2012 y que en mayo de 2012 presentó la falla de tres rayas —blanca, verde y roja—, el audio no se escuchaba bien y los botones del mismo estaban flojos. Asimismo, manifestó que las fallas no fueron reparadas por la proveedora a pesar de haber gestionado una solución para su caso; pues después de 45 días en el taller, la proveedora expuso que dichas irregularidades en el producto no eran cubiertas por la garantía. Finalmente manifestó que el _____ presentaba fallas en el puerto

Por lo anterior, expone el consumidor, solicitó a la proveedora que le proporcionara una buena reparación para su televisor o el cambio del mismo, así como una revisión en el _____ dado que presenta fallas en la estrada

Por su parte, la proveedora expuso que no ha incumplido la garantía ofrecida al consumidor, debido que al producto no solo se le realizó la revisión correspondiente, sino que además se reparó sin costo para el consumidor. Asimismo expresó que se entregó en perfectas condiciones el día 15/6/2012.

Finalmente, respecto del _____ manifestó que no se hizo la reparación porque el consumidor no llevó el producto a revisión en ningún momento. Asimismo, agrega documentación para sustentar sus argumentos.

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. Respecto de la obligación regulada en el artículo 33 de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados por el consumidor— 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 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: 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.

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.

III. 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 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, 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.

Aclarado lo anterior, de conformidad a la prueba que consta en el expediente, 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 N° —folio 5— se tiene por establecida la relación de consumo entre el señor [redacted] y de forma concreta la adquisición del televisor y del [redacted] descritos por el consumidor en su denuncia; así como la garantía ofrecida respecto de los productos descritos anteriormente. Además, por medio de la copia certificada de la orden de servicio N° [redacted] de fecha 21/5/2012 —folio 6— se

tiene por acreditado el reclamo hecho por el consumidor respecto del [redacted] adquirido.

Asimismo, con la solicitud de servicio antes mencionada, en relación con la copia certificada del informe técnico de la proveedora respecto de la revisión y reparación realizada por [redacted]

[redacted], se acredita que el televisor efectivamente fue enviado al taller y, según el referido informe –que no ha sido controvertido en el presente procedimiento–, el [redacted] fue reparado y entregado el 15/6/2012, fecha desde la cual no consta en el expediente reporte de ningún incidente con el televisor.

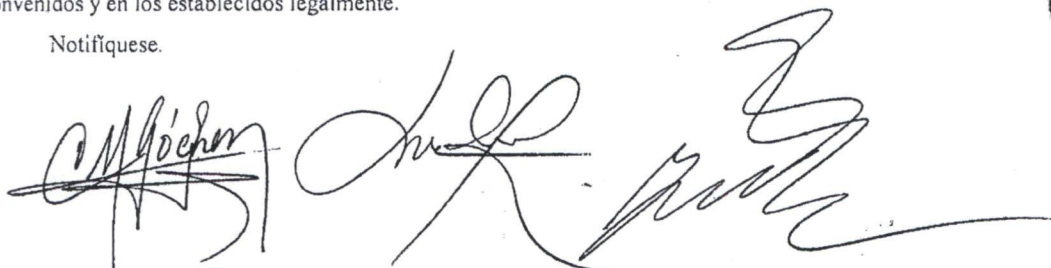
Finalmente, respecto del [redacted] al que se refiere el consumidor, si bien es mencionado en los hechos denunciados, para este Tribunal es imposible establecer que se presentó un reclamo por supuestas fallas en dicho bien, según lo consignado en la solicitud de servicio que consta en el folio 6, ya que en ella, específicamente en la parte de «Observaciones», se establece que en ese reclamo únicamente se recibió el televisor, dejando fuera el [redacted]. En conclusión, no es posible determinar el reclamo y consecuentemente las fallas del bien antes descrito.

En atención a lo anterior, no se ha podido demostrar que [redacted] no cumplió con la garantía de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente. Por todo lo anterior, corresponde absolver a la proveedora respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC.

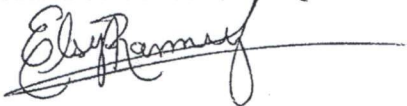
V. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 33, 43 letra c), 46, 48,53, 83 letra b), 146 y 147 de la LPC, este Tribunal **RESUELVE**:

Absolver a [redacted] respecto 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.

Notifíquese.



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



R./I