

644-13

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

Por recibido el escrito presentado el 25/9/2015 y firmado por el licenciado _____ actuando en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial del señor _____ conocido por _____ mediante el cual ratifica la prueba documental presentada.

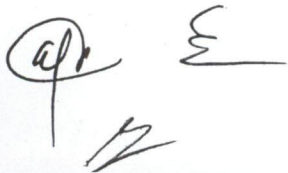
El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría —en adelante CSC— según el artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, como consecuencia de la denuncia interpuesta por _____ ontra el señor _____ conocido por _____ por la supuesta comisión de las infracciones graves contempladas en el artículo 43 letras c) y e) de la LPC, por no cumplir con las garantías de uso o funcionamiento en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente, y por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.

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

I. El denunciante expuso que en fecha 12/12/20... compró una refrigeradora marca *Cetron* de 9 pies. Pero desde que la adquirió se le arruina con frecuencia ya que no congela. Por lo anterior se la intentaron reparar tres veces, pero no resolvieron el problema; cuando reportó por cuarta ocasión el día 12/11/20... el proveedor le indicó que ya no podía reparársela porque el problema era que sobrecargaba dicha refrigeradora. El consumidor manifestó que solo la utilizaba para congelar hielo y carne, por lo que no la sobrecargaba y no se explica por qué no funcionaba correctamente.

Asimismo, expresó el consumidor que al presentar el reclamo y pedir el cambio de producto porque este no le funcionó el proveedor le indicó que ya no se hacía cargo de la refrigeradora, a pesar de que la garantía continúa vigente.

Por todo lo anterior, el señor _____ requirió que se cumpla lo establecido en el artículo 34 de la LPC respecto a la garantía ofrecida en cuanto a los alcances de la misma, dado que ya repararon en más de dos ocasiones y no solucionaron el problema.



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. Así, esta última expresó que visitaron al consumidor en más de tres ocasiones y que se le hicieron recomendaciones así como en las anteriores visitas de reparación. Asimismo expresa que el consumidor recibió la refrigeradora en perfectas condiciones dado que se puso a prueba por un tiempo y el señor . estuvo de acuerdo con el funcionamiento del bien, por tanto que el verdadero problema fue que el consumidor no acató las recomendaciones hechas por los técnicos que le visitaron.

Finalmente, expresó que otro problema era que el voltaje de la energía eléctrica instalada en la caja no es la adecuada para ese tipo de aparato y presentó prueba para fundamentar sus alegatos.

II.1. Este Tribunal previo a realizar un análisis de fondo de dicha infracción, advierte que los hechos denunciados por el señor fueron admitidos por supuestas infracciones establecidas en el artículo 43 letras c) y e) de la LPC, por el incumplimiento en la garantía de la refrigeradora en la forma y plazo convenidos, y por no entregar los bienes (refrigeradora) en los términos contratados (folio 26).

No obstante lo anterior, este Tribunal advierte que los hechos expuestos en la denuncia y la conducta atribuida al proveedor denunciado radica únicamente en el incumplimiento de la garantía, por lo que considera necesario examinar la calificación preliminar de los hechos denunciados como infracción al artículo 43 letra e) de la LPC. Dicho examen ha de ser realizado en aplicación del principio procesal según el cual el juez conoce el derecho aplicable, en virtud del cual se realiza un proceso cognoscitivo e interpretativo que supone la aplicación de la norma jurídica al hecho controvertido.

Al realizar el análisis de tipicidad de los hechos es preciso tener en cuenta la especificidad de la conducta sancionable previamente delimitada por la ley, en virtud de lo cual este Tribunal no puede conocer de una conducta infractora de carácter general cuando los hechos denunciados se adecuan con mayor especificidad a otro tipo sancionador.

Por lo anterior, al analizar la conducta tipificada en el artículo 43 letra c) de la LPC se concluye que los hechos denunciados y la conducta atribuida al infractor se subsumen a ese tipo más específico, incumplimiento de la garantía. En consecuencia, este Tribunal solamente conocerá de la posible comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC.

2. 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, establecía 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— señalaba 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.

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. Ahora bien, 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.

IV. En el presente expediente constan en copia simple una factura y el recibo de ingresos —folio — mediante los cuales es posible establecer la relación de consumo entre el señor conocido por y en concreto la adquisición de la refrigeradora descrita por el consumidor. Asimismo, mediante lo expresado por el consumidor en su denuncia y la copia simple del documento en folio 36 se tiene por establecido que se ofreció una garantía al

consumidor y se tienen indicios de que la misma fue ofrecida por un año. Finalmente, mediante las copias simples de los informes presentados por el proveedor —folios 34 y 35— se tienen indicios de los reclamos presentados por el consumidor y se establecen las revisiones hechas por parte del proveedor a la refrigeradora, en las cuales no se determinó la existencia de fallas, pero se le hicieron recomendaciones al consumidor para el buen funcionamiento del aparato.

Ahora bien, se intentó la reparación del bien al menos en cuatro ocasiones —hecho establecido mediante los alegatos de ambas partes— y mediante la prueba presentada es posible establecer que se hizo una quinta visita en la cual la refrigeradora no presentó fallas, según hizo constar la proveedora en el informe de la misma.

Finalmente, mediante la copia confrontada del documento de fecha 9/4/2013, agregado a folio 37, se establece que el consumidor recibió la refrigeradora “convencido” sobre el buen funcionamiento de la misma, es decir que las reparaciones llevadas a cabo por el señor

fueron satisfactorias para el consumidor, por lo cual no es posible establecer un incumplimiento de la garantía ofrecida, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente, por lo cual no se ha comprobado la infracción atribuida al proveedor.

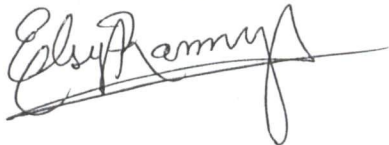
V. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 33, 43 letra c), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

Absolver al señor _____ : conocido por
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./I

