

139-13

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con un minuto del día veintiuno de febrero de dos mil dieciocho.

El día 29 de mayo de 2014 se recibió escrito dirigido a este Tribunal, suscrito por la licenciada \_\_\_\_\_, apoderada especial de \_\_\_\_\_, en el que manifiesta sus alegatos de defensa, respecto a la prueba presentada y a los hechos atribuidos.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación emitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_ contra \_\_\_\_\_

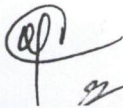

\_\_\_\_\_, que puede abreviarse \_\_\_\_\_, por supuesta comisión de las infracciones contenidas en el artículo 43 letras c) y e) de la LPC.

Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que queden pendientes pruebas que practicar y de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

I. El consumidor expuso en su denuncia que el día 7 de julio de 2012 renovó contrato de servicio de \_\_\_\_\_ con la proveedora, adquiriendo un teléfono celular marca \_\_\_\_\_, con financiamiento y 12 meses de garantía, pero que a la tercera semana de haberlo adquirido, el aparato presentó fallas del sistema táctil, por lo que era necesario reiniciar el teléfono que funcionaba pero más lento. Manifiesta que el día 13 de septiembre del mismo año el aparato se apagó repentinamente y al encenderlo la pantalla quedó en blanco, reiniciándolo nuevamente y al día siguiente el teléfono se apagó sin volver a encender, por lo que el mismo día se presentó en oficinas de la proveedora donde le tomaron una orden de taller y cuya respuesta fue que el teléfono fue diagnosticado como irreparable por corrosión, con lo que no estuvo de acuerdo el consumidor.

En razón de lo anterior, solicitó en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, que la proveedora repare el teléfono o lo cambie por uno completamente nuevo de las mismas características.

II. 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 denunciada, quien manifestó por medio de escrito presentado por su apoderada especial, que al momento de contratación, se le entregó al consumidor el teléfono celular nuevo y en perfectas condiciones, que fue recibido a entera satisfacción por el denunciante, por lo que el bien si fue entregado en los términos contratados. En cuanto a la garantía, manifestó que el consumidor adquirió un plan de cobertura por robo, pérdida o daños irreparables al teléfono adquirido y que dicha garantía

se pierde siempre y cuando el taller de reparación determine que el teléfono esta golpeado, con rastros de humedad, cualquier tipo de sustancia, por mal uso del cliente, situación que se comprobó con el diagnóstico de PROSERTEL, taller autorizado por el fabricante, al determinar que la falla del teléfono se debía a la corrosión por humedad en las piezas internas del teléfono, razón por la que no operaba la garantía.

**III.** Previo a realizar un análisis de fondo, este Tribunal advierte que los hechos denunciados por el consumidor fueron admitidos por supuestas infracciones establecidas en el artículo 43 letras c) y e) de la LPC, por el incumplimiento en la garantía del teléfono en la forma y plazo convenidos, y por no entregar los bienes en los términos contratados.

No obstante lo anterior, los hechos expuestos en la denuncia y la conducta atribuida a la proveedora denunciada radican únicamente en el incumplimiento de la garantía, por lo que se 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 a la proveedora denunciada 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.

**IV.** 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, 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 por el consumidor— 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**, 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.

V. Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción contenida en el artículo 43 letra c) de la LPC, relativa a no cumplir con las garantías de uso o funcionamiento.

A. 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 éste- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán apreciadas 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, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe 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.

**B.** Al presente procedimiento administrativo se incorporó prueba documental aportada por las partes; el consumidor agregó a su denuncia la fotocopia confrontada de la factura número 5100172 emitida a su nombre por \_\_\_\_\_, con fecha 7 de julio de 2012, donde se detalla la compra de un teléfono \_\_\_\_\_ por un monto de \_\_\_\_\_ (folio \_\_\_\_\_); y fotocopia del contrato de servicio de telefonía móvil suscrito por el consumidor en la misma fecha que se consigna en la factura (folios 4 a 8).

La proveedora incorporó un informe técnico suscrito por la señora \_\_\_\_\_ (cuya firma fue legalizada por notario), técnico del taller \_\_\_\_\_, quien manifestó estar autorizada por el fabricante del teléfono objeto del presente reclamo, para la revisión, diagnóstico y reparación de teléfonos marca \_\_\_\_\_ (folios \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_). En el mismo informe en mención, se expone que de la revisión realizada al teléfono del consumidor, se determinó que éste era irreparable, debido a que la procesadora principal y circuitos electrónicos del teclado y encendido, estaban dañados por corrosión y dichos daños no son ocasionados por el uso normal del teléfono ni por defectos de fábrica y se adjuntaron fotos de dicho aparato (folios \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_).

Agregó también la orden de reparación de equipos telefónicos y terminales con desperfecto, mediante la que se recibe el teléfono del consumidor en fecha 14 de septiembre de 2012 en sucursal de la proveedora (folio \_\_\_\_\_), con un detalle de la falla consistente en que el teléfono “no encendía ni cargaba (...), tenía un golpe en la orilla del *cover* y rayado de la pantalla a pesar de tener plástico protector”. Dicha orden contiene un apartado donde se consignan las condiciones del servicio y otro apartado donde estipula que “la garantía se pierde siempre y cuando el taller de reparación determine que el teléfono esta golpeado, con rastros de humedad de cualquier tipo de sustancia, por mal uso del cliente, por descargas de alto voltaje, por uso de accesorios genéricos, por encontrarse fuera del período de garantía otorgada o por diagnosticarse que ha sido anteriormente manipulado por un taller no autorizado”.

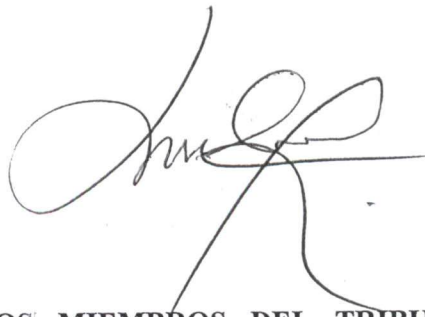
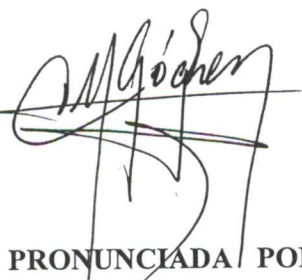
De toda la documentación agregada al presente expediente administrativo, no es posible acreditar el período de garantía que fue otorgado por la proveedora al teléfono que adquirió el consumidor, ya que no consta ningún certificado de garantía, o cláusula dentro del contrato suscrito por el consumidor, que delimite específicamente que el teléfono objeto del presente reclamo contara con garantía, el plazo de la misma y los alcances en su caso. Sin embargo, en el escrito presentado por la apoderada de la proveedora, se admite haber otorgado una garantía por el teléfono entregado al consumidor (folio . ) y se complementa con las condiciones estipuladas en la orden de reparación de equipos telefónicos y terminales con desperfecto (folio ), de lo que se establece que la proveedora sí otorgó una garantía respecto al teléfono objeto de reclamo.

Tomando en cuenta lo anterior, es importante analizar entonces que los daños presentados por el teléfono objeto del presente reclamo, según el informe técnico realizado por el taller autorizado por el fabricante del teléfono en mención, fueron por corrosión causada por humedad a la que fue expuesto dicho aparato (folios 45 a 48), siendo ésta una de las causales de pérdida de garantía que se consignan en la orden de reparación de equipos telefónicos y terminales con desperfecto previamente citada, por tratarse de daños atribuibles a la manipulación del consumidor y no por responsabilidad de la proveedora. En virtud de lo antes expuesto y en atención a que no consta más prueba que valorar en el presente expediente administrativo, no se ha establecido que la proveedora denunciada haya incurrido en la conducta infractora prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC.

**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, 24, 27 inciso primero, 33, 43 letra c), 83 letra b), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE:**

*Absolver a* \_\_\_\_\_, que puede abreviarse \_\_\_\_\_, por la comisión de la infracción contenida en el artículo 43 letra c) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor \_\_\_\_\_

*Notifíquese.*



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

Q/1



2

C

C

Handwritten scribbles or faint text.