

1916-13 Acum.

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con diez minutos del día veinticuatro de mayo de dos mil dieciocho.

En virtud de que en las actas agregadas al presente expediente a folios 162, 230 y 355, se consignó que se dejó aviso de notificación de las resoluciones emitidas por este Tribunal en fechas 15/10/2014, 19/08/2014, y 26/11/2014, por no haberse encontrado a los señores Raúl Armando Ortiz Martínez, Mérida Ábrego de Ramírez y Juan Morfi Su Yanes Pacas, ni persona que pudiese recibir las notificaciones, y habiendo transcurrido el plazo legal para que los denunciados acudieran al Tribunal, se debe *tener* por efectuadas las notificaciones respectivas, de conformidad con el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil (en adelante CPCM).

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–, de acuerdo con el art. 143 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, como consecuencia de las denuncias interpuestas por la sociedad **S.A. de C.V.** y los señores

propietario del establecimiento denominado “ ”, por la supuesta comisión de la infracción contemplada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente.

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

I. En las referidas denuncias, los consumidores manifestaron lo siguiente:

El señor ( ), en su carácter de representante legal del **S.A. de C.V.**, expuso que el día 19/07/2013 su representada adquirió un aparato telefónico S7100 por el precio de \$161.00 con garantía de un año. Señaló que el día 21/09/2013, el aparato presentó problemas técnicos, por lo que lo llevó al taller del proveedor haciendo uso de la garantía establecida. Según el documento de recepción del aparato, el puerto donde se carga está dañado; sin embargo, al llamar al proveedor posteriormente por vía telefónica, le manifestaron que no era el puerto, sino que era un problema interno del teléfono y por eso no cargaba. Agregó, que el día 22/10/2013, llegó a las oficinas del proveedor a dejar carta en la cual solicitaba la pronta reparación del aparato telefónico, ya que por cuestiones laborales le es indispensable tener teléfono, pero no le quisieron



recibir dicha carta y le informaron que su teléfono aún no estaba reparado, por lo que debía seguir esperando.

La señora \_\_\_\_\_ expuso que el día 2/03/2013, compró un teléfono celular modelo J5, color rojo, por la cantidad de \$41.00, con un año de garantía. Continuó manifestando, que dicho aparato presentó varios problemas en el funcionamiento, por lo que se presentó en la sucursal del proveedor para solicitar que le cambiaran el celular por otro nuevo; sin embargo, le informaron que revisarían el aparato y que le darían respuesta en el plazo de una semana, pero nunca le entregaron el teléfono.

El señor \_\_\_\_\_ señaló que, el día 16/04/2013, compró al contado un teléfono celular, modelo F999R, liberado para usar dos chips, por la cantidad de \$71.00, con una garantía por el plazo de un año. Agregó, que cuatro días después de haberlo comprado comenzó a presentar fallas, pues el auricular del teléfono no servía, por lo que presentó el reclamo correspondiente al proveedor, quien lo envió al taller para que lo repararan; sin embargo, los problemas persistieron, motivo por el cual acudió nuevamente al proveedor para que revisaran el aparato, pero no le dieron ninguna alternativa de solución.

En el caso de la consumidora \_\_\_\_\_ consta en su denuncia que el día 22/05/2013 compró al proveedor un teléfono celular modelo i9300 Android, por la cantidad de \$146.00, con un año de garantía. Agregó, que a los dos días de haberlo comprado dejó de funcionar, pues la pantalla táctil del teléfono se quedó paralizada, no pudiendo recibir ni realizar llamadas, motivo por el cual interpuso el reclamo correspondiente al proveedor, solicitando el cambio de aparato a otro nuevo; sin embargo, el proveedor le indicó que debía esperar el diagnóstico técnico emitido por el taller.

El señor \_\_\_\_\_ señaló que el día 6/06/2013, compró al proveedor un teléfono celular, modelo W510, color azul, por la cantidad de \$64.00, con un año de garantía. Agregó, que cuatro días después de haberlo comprado comenzó a presentar fallas en la batería, ya que no cargaba y se apagaba, por lo que lo llevó al taller del proveedor, quien le manifestó que debía pagar la cantidad de \$12.00 en concepto de reparación, situación con la que no se encuentra de acuerdo, pues considera que dicha reparación debe ser cubierta por la garantía.

De igual manera, la señora \_\_\_\_\_ afirmó que el día 1/04/2013, compró al contado un teléfono celular, marca BlackBerry, modelo 8320, por la cantidad de \$156.00, con una garantía de un año. Señaló que dos meses después de haberlo comprado comenzó a presentar fallas en el funcionamiento, por lo cual lo llevó al taller del proveedor, quien le indicó que el teléfono necesitaba un cambio de procesador, pues no servía el sistema operativo del mismo, motivo por el cual debía pagar la cantidad de \$80.00 en concepto de reparación, situación con la que no se encuentra de acuerdo, pues considera que dicha reparación debe ser cubierta por la garantía.

En el mismo sentido, la señora [redacted] manifestó que el día 19/05/2013, compró un teléfono celular, marca Motorola, modelo W510, color rojo, por la cantidad de \$58.00 y con un año de garantía. Agregó, que dicho teléfono presentó fallas en el funcionamiento desde el momento de la compra, ya que al efectuar llamadas se escuchaba interferencias y posteriormente se apagaba, por lo que lo llevó al taller del proveedor, quien le manifestó que el problema fue ocasionado por una descarga eléctrica, por lo que debía de efectuar un pago por la reparación, situación con la que no está de acuerdo ya que en su vivienda no se han experimentado variaciones de voltaje, motivo por el cual considera que dicha reparación debe ser cubierta por la garantía.

Asimismo, la consumidora [redacted] alegó que el día 1/06/2013, compró un teléfono celular, modelo i9300 Android, color blanco, por la cantidad de \$140.00 y con un año de garantía. Agregó, que al mes de haberlo comprado comenzó a presentar fallas, pues las teclas no funcionaban y la pantalla se oscurecía, motivo por el cual lo llevó al taller del proveedor para que lo repararan; sin embargo, se lo entregaron con los mismos desperfectos. Señaló, que le ofrecieron el cambio del aparato por otro nuevo y de similares características, pero nunca se lo entregaron.

Por su parte, el señor [redacted] manifestó que el día 15/07/2013, compró al proveedor un teléfono celular, marca Motorola, modelo Ex 115 N, por la cantidad de \$66.00 y con un año de garantía. Agregó, que dicho teléfono presentó problemas desde el momento de la compra, pues no podía mandar mensajes y a la batería no le duraba la carga, razón por la cual, lo llevó hasta tres ocasiones al taller del proveedor para que lo repararan; sin embargo, las fallas en el funcionamiento continuaron.

En ese mismo orden, la señora [redacted] alega que el día 16/07/2013, compró al proveedor un teléfono celular, modelo S6S000, por la cantidad de \$66.00 y con un año de garantía. Agregó, que días después de haberlo comprado comenzó a presentar desperfectos que impedían su buen funcionamiento, pues la pantalla táctil no funcionaba, motivo por el cual le informó al proveedor de dicha situación y le indicaron que debía llevarlo hasta el taller ubicado en San Salvador, situación con la que no se encuentra de acuerdo, pues considera que el proveedor debe remitir el teléfono a dicho taller.

El señor [redacted] expresó que el día 31/08/2013, compró al proveedor un teléfono celular, modelo H3036, por la cantidad de \$146.00 y con un año de garantía. Agregó, que dicho teléfono comenzó a presentar desperfectos, pues se apagaba y ya no volvía a encender, por lo que lo llevó al taller del proveedor, acordando que se lo entregarían en el plazo de diez días hábiles; sin embargo, nunca se lo entregaron.

Por su parte, el señor [redacted] manifestó que el día 15/08/2013, compró al proveedor un teléfono celular, modelo I9300, color morado, por la cantidad de \$75.00 y con un año de garantía. Manifestó, que quince días después comenzó a presentar desperfectos en el televisor que dicho teléfono posee, por lo que lo llevó al taller del proveedor y se lo repararon. Señaló, que



posteriormente presentó fallas en la pantalla táctil, motivo por el cual lo llevó nuevamente al taller y le indicaron que debía pagar la cantidad \$45.00 en concepto de reparación del teléfono, situación con la que no se encuentra de acuerdo, pues considera que dicha reparación debe ser cubierta por la garantía.

El consumidor J \_\_\_\_\_ expresó que el día 13/04/2013, compró al proveedor un teléfono celular, modelo S900V, por la cantidad de \$51.00 y con un año de garantía. Agregó, que a pocos días de haberlo comprado, comenzó a presentar fallas en el funcionamiento, por lo que interpuso el reclamo correspondiente al proveedor para hacer efectiva la garantía; sin embargo, éste nunca le reparó el teléfono ni le reintegró el dinero pagado por el mismo.

El señor . \_\_\_\_\_ alegó que el día 30/11/2013, compró un teléfono celular en la sucursal ubicada en Unicentro Lourdes, por la cantidad de \$24.30 y con un año de garantía. Agregó, que dicho aparato tenía problemas en el funcionamiento, ya que no cargaba y se apagaba, por lo que presentó el reclamo correspondiente al proveedor, quien le manifestó que debía llevarlo directamente al taller que se encontraba ubicado en la colonia escalón, para poder hacer efectiva la garantía, situación con la que no se encuentra de acuerdo.

En el mismo sentido, el señor \_\_\_\_\_ manifestó que el día 31/10/2013, compró al proveedor un teléfono celular de doble chip, marca Nokia, modelo Asha 200, color negro, por la cantidad de \$41.00 y con un año de garantía. Agregó, que el teléfono no le funcionó cuando le quiso poner el chip, ya que éste no lo reconocía, por lo que interpuso el reclamo correspondiente al proveedor, quien le manifestó que lo llevarían al taller para reparárselo o que le harían el cambio del aparato por otro nuevo; sin embargo, al momento de interposición de la denuncia, aún no le habían solucionado el problema.

Finalmente, el señor \_\_\_\_\_ señaló que el día 31/08/2013, adquirió un terminal Movistar QBTVB, por un monto de \$51.00, con una garantía de un año; sin embargo, el día 3/12/2013 el teléfono presentó fallas al encenderlo, por lo que el día diez del mismo mes y año, lo llevó al taller del proveedor, ya que el teléfono no encendía ni cargaba, sin que el proveedor le diera una respuesta, hasta que le informó que la reparación tenía un costo de \$22.00. Además, sostiene que en la hoja que le entregaron cuando llevó el teléfono a reparación se consignó que estaba rayado, sucio y presentaba golpes, con lo que no está de acuerdo.

Los consumidores antes relacionados solicitaron, en el Centro de Solución de Controversias, que el proveedor le reparara el teléfono sin costo alguno, se cambiara por otro de iguales características o se hiciera la devolución del dinero.

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 del proveedor denunciado, sin que éste interviniera en el presente procedimiento.

II. Respecto de la infracción objeto de examen, 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 adquiere el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado; compromiso que puede establecerse en el contrato, en anexo o al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 inciso 4° de la referida Ley dispone que: "*En cualquier compraventa de bienes muebles nuevos no perecederos, el proveedor está obligado a garantizar al consumidor la calidad, cantidad, funcionamiento y seguridad de los mismos, acorde con el fin para el cual son fabricados.*" Además, establece en su inciso 3° que: "*Las garantías ofrecidas por el fabricante o productor de los bienes y servicios, son obligatorias para sus distribuidores*".

Respecto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC 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 o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y, la reducción del precio o la devolución de lo pagado.*"

Lo anterior implica que con **la venta de un producto garantizado**, el proveedor asume responsabilidad por su buen funcionamiento y asegura que cumplirá con las condiciones y características con que fue ofrecido, se obliga a repararlo o realizar las acciones que sean necesarias, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Al respecto, este Tribunal ha sostenido en reiterada jurisprudencia que un consumidor razonable espera que, en caso se presente algún desperfecto en el producto, que 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 sólo 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.

Aunado a lo anterior, este Tribunal considera necesario reiterar lo sostenido en la resolución definitiva pronunciada en el procedimiento referencia 712-14, en la que se estableció "*que el inciso primero del artículo 33 de la referida norma (LPC), establece un régimen general con predominio del carácter voluntario respecto del otorgamiento de la garantía por el proveedor en relación a todos los*



bienes o servicios que comercializa; no obstante, en los siguientes incisos del artículo antes mencionado, y en los artículos 33-A y 34 de la LPC, se señala una serie de requisitos que el proveedor está obligado a cumplir una vez ofrecida”.

En ese orden, además valoró que: “...todo elemento esencial que forme parte del bien, sin el cual, éste no preste la utilidad o funcionamiento esperado dada su naturaleza o la finalidad para la que fue fabricado, debe ser garantizado. Y es que, en el contexto de la LPC no es aceptable que si ofrece una garantía comercial, posteriormente en las condiciones de la misma se estipulen eximentes de responsabilidad en cuanto a la reparación o sustitución de algunas partes de los bienes que sean esenciales para el uso o utilidad esperada por el consumidor, o peor aún, para que desempeñen la función para la cual han sido fabricados o destinados. ”Además, en la misma resolución este Tribunal señaló que establecer “...una cláusula que exonere de forma unilateral la responsabilidad legal que tiene el proveedor de cambiar el bien o producto o de devolver el dinero pagado cuando no sea posible la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor del mismo”, va en contra de lo regulado expresamente por la LPC.

III. A. 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.

B. 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.

**Cuadro Número 1**  
**Prueba documental presentada**

Nº	Consumidores	FACTURA		CERTIFICADO DE GARANTIA		HOJA DE RECEPCIÓN DE APARATO	
		Fecha de compra	Folio	Fecha de suscripción	Folio	Fecha de recepción	Folio
1	S.A. de C.V.	19/07/2013	18	19/07/2013	19	21/09/2013	20
2		02/03/2013	37	02/03/2013	39	22/03/2013	40
3		16/04/2013	77	16/04/2013	78	20/05/2013	79
4		22/05/2013	111	22/05/2013	112	27/05/2013	112
5		06/06/2013	142	06/06/2013	143	12/06/2013	144
6		01/06/2013	209	01/06/2013	210	02/08/2013	211
7	E Si	15/07/2013	234	15/07/2013	235	22/07/2013 26/08/2013	236 237
8		31/08/2013	284	31/08/2013	285	18/09/2013	286
9		15/08/2013	300	15/08/2013	301	17/10/2013	302
10		31/10/2013	370	31/10/2013	368	01/11/2013	369
11		31/08/2013	387	31/08/2013	387	10/12/2013	388
12		01/04/2013	166	01/04/2013	167	---	---
13		19/05/2013	186	19/05/2013	187	---	---
14		16/07/2013	261	16/07/2013	261	---	---
15		13/04/2013	319	13/04/2013	320	---	---
16		30/11/2013	341	30/11/2013	342	---	---

*Handwritten signature or initials*

Asimismo, se han agregado a folios 38, 188, 343 y 389, las fichas de registro de los consumidores

1

de las respectivas compañías de telefonía celular contratadas.

Con la prueba aportada este Tribunal tiene como hechos probados los siguientes:

Con las facturas debidamente confrontadas y detalladas en el cuadro que antecede se acreditó que los consumidores \_\_\_\_\_, S.A. de C.V. y los señores \_\_\_\_\_

1

\_\_\_\_\_, adquirieron del señor \_\_\_\_\_ propietario del establecimiento denominado \_\_\_\_\_, teléfonos celulares de las características detalladas en las facturas correspondientes y por los precios establecidos en las mismas, en las fechas detalladas anteriormente.

Además, ha quedado acreditado a través de los "Certificados de Garantía *Limitada*" antes detallados y agregados al expediente administrativo, que todos los teléfonos celulares que los consumidores compraron al proveedor poseían garantía de funcionamiento por un año, a partir de la fecha de la factura de venta al cliente, la cual cubría fallas producidas por desperfecto de fábrica, dentro del uso normal del aparato.

También, ha quedado establecido por medio de las "hojas de recepción de aparato" que los consumidores \_\_\_\_\_, S.A. de C.V. y los señores \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, (i) presentaron el reclamo al proveedor en uso del certificado de garantía extendido y dentro del plazo de vigencia de la garantía, para la reparación de los aparatos telefónicos que compraron al proveedor; (ii) entregaron los aparatos telefónicos al taller designado por parte del proveedor; (iii) denunciaron el mal funcionamiento de los teléfonos celulares adquiridos, así como las fallas presentadas. Sin embargo, *ante el reclamo de los consumidores antes relacionados*, el proveedor denunciado *omitió por completo probar que realizó las reparaciones y que entregó los teléfonos celulares en perfecto funcionamiento, en ejecución de la garantía otorgada.*

Es necesario señalar que la prueba documental incorporada por los denunciados no fue desvirtuada por el proveedor, por medio de la prueba pertinente con la que pudiera comprobarse que no incurrió en *la conducta atribuida* por los consumidores (incumplimiento de garantía) o establecerse alguna causa de justificación, y de conformidad al *principio de la carga dinámica de la prueba*, debe



quien tiene mayor acceso a la misma, debiendo además ser idónea y objetiva para demostrar que cumplió con la referida garantía o, que no tenía la obligación legal de cumplir con la misma.

En virtud de los hechos probados, se ha establecido que en ninguno de los 11 casos ( / los señores

Á.1

el proveedor denunciado realizó reparaciones que garantizaran el cumplimiento de la oferta con respecto a la calidad de funcionamiento de los productos para el objeto por el cual fueron adquiridos; por lo tanto, no cumplió con las garantías ofrecidas a los referidos consumidores respecto de los teléfonos celulares objeto de los reclamos, en los términos establecidos por la ley, en relación a las fallas señaladas, las cuales en todos los casos según se detalla en las hojas de recepción provenían de elementos que constituyen parte esencial del funcionamiento del equipo, por lo que el proveedor está obligado a asegurar su buen funcionamiento dentro de la cobertura mínima legal de la garantía, y, en caso de desperfectos, el proveedor debe proceder a la ejecución de la misma. Razón por la cual, se determina que la conducta del proveedor comprobada en el presente expediente se adecua al ilícito administrativo establecido en el artículo 43 letra c) de la LPC.

En cuanto al grado de intencionalidad en la actuación del proveedor denunciado, se advierte de los hechos probados que éste actuó con negligencia grave, pues consta en el procedimiento que tuvo conocimiento de los reclamos de los consumidores por desperfectos en el funcionamiento de los teléfonos y de la solicitud de reparación en cumplimiento de la garantía, y a pesar de ello no les reparó los teléfonos ni justificó en legal forma su omisión de cumplir con la garantía.

Por otra parte, en cuanto a los consumidores

si bien se acreditó la compra de los teléfonos celulares y la garantía otorgada a dichos aparatos por un año, no consta en el procedimiento prueba que acredite el desperfecto de los mismos y que los consumidores solicitaran al proveedor la reparación de dichos aparatos en cumplimiento de la garantía de funcionamiento otorgada; y que el proveedor, por su parte no atendiera los reclamos de los consumidores. En consecuencia, de tales hechos no es posible llegar a establecer que el proveedor no atendiera la garantía solicitada por los consumidores; dado que no consta prueba alguna que acredite que éstos efectivamente solicitaron el cumplimiento de la misma, y que el proveedor se haya negado a realizar las reparaciones de los teléfonos ante los desperfectos, como afirmaron en sus respectivas denuncias.

En consecuencia, del análisis de tipicidad de los hechos probados no es posible establecer que concurre el elemento objetivo de la referida infracción, el cual exige determinar que el proveedor denunciado no cumplió con las garantías de funcionamiento en la forma y plazos convenidos; por cuanto,

H E @

no consta prueba que acredite que los consumidores solicitaron el cumplimiento de la garantía ante los desperfectos de los aparatos telefónicos.

#### **IV. Parámetros para la determinación de la multa.**

Como resultado de lo expuesto en los acápites precedentes, se estableció la configuración de una infracción grave conforme el artículo 43 letra c) de la LPC, por el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente. De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 46 de la normativa de consumo, las infracciones graves se sancionarán con multa de *hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*.

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.

Al no cumplir con la garantía otorgada, asegurando el buen funcionamiento de los bienes adquiridos, sustituyendo el bien o devolviendo el dinero pagado por los mismos, evidentemente, el proveedor ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de los **once consumidores afectados** en el presente procedimiento, ya que erogaron cantidades de dinero a cambio de bienes que no pudieron ser utilizados como era esperado.

Debe considerarse que el proveedor denunciado es propietario de los múltiples establecimientos comerciales en los cuales los consumidores adquirieron los teléfonos celulares objeto de reclamo, los cuales se encuentran ubicados en diferentes ciudades del país, como lo son: Chalatenango y Nueva Concepción, departamento de Chalatenango; Cojutepeque, departamento de Cuscatlán; Ilobasco, departamento de Cabañas; San Martín y Aguilares, departamento de San Salvador; y, por la actividad que realiza, debe atender a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con las garantías comerciales que otorga a los consumidores.

Asimismo, el proveedor actuó con *negligencia grave* al no responderles a todos los consumidores, por el buen funcionamiento de los teléfonos celulares adquiridos, máxime cuando *su giro es, efectivamente, la distribución de aparatos de telefonía*.

#### **V. Reposición de la situación alterada por la infracción.**

A. Respecto a la reposición de la situación alterada por la infracción, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) c) *Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*”.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia —SC—, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria*”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —SCA—, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

Así las cosas, en respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. En ese orden, teniendo en cuenta que conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de los consumidores contenida en las respectivas denuncias, según se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 2**  
**Restituciones a realizar a favor de los consumidores conforme a sus pretensiones**

N°	Consumidores	Documento con el que acredita compra	Precio pagado por teléfono objeto de reclamo	Monto a devolver o sustitución del bien*
1	..... S.A. de C.V.	Factura N° 0669	\$161.00	\$161.00
2	.....	Factura N° 2412	\$41.00	Sustitución del teléfono
3	.....	Factura N° 3598	\$71.00	\$71.00

640

Nº	Consumidores	Documento con el que acredita compra	Precio pagado por teléfono objeto de reclamo	Monto a devolver o sustitución del bien*
4		Factura N° 3790	\$146.00	Sustitución del teléfono
5		Factura N° 1113	\$64.00	\$64.00
6		Factura N° 0414	\$140.00	Sustitución del teléfono
7		Factura N° 1735	\$66.00	\$66.00
8		Factura N° 5029	\$146.00	Sustitución del teléfono
9		Factura N° 4805	\$75.00	\$75.00
10		Factura N° 0224	\$41.00	\$41.00
11		Factura N° 3892	\$51.00	Sustitución del teléfono

\*Monto a devolver según facturas de compra.

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, 34, 43 letra c), 46, 48, 53, 83 letras b) y c), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) **Absolver** al proveedor I \_\_\_\_\_, por el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente, en relación a las denuncias presentadas por los señores

b) **Sancionar** al proveedor \_\_\_\_\_ con la cantidad de **DOS MIL SEISCIENTOS TREINTA Y UN DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,631.60)**, equivalentes a *doce salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* (Decreto Ejecutivo No. 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. No. 85, Tomo 391 del mismo día), en concepto de multa por la comisión de la infracción al 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, en relación a las denuncias presentadas por los señores .

c) **Sancionar** al proveedor I \_\_\_\_\_ en la cantidad de **CUATRO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,788.00)**, equivalentes a *veintiún salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* (Decreto Ejecutivo No. 104 del 1 de julio de 2013, D.O. No. 119, Tomo 400 del mismo día), en concepto de multa por la comisión de la infracción al 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, en relación a las denuncias presentadas por los consumidores ? *S.A. de C.V. y los señores I*

d) *Ordenar* al proveedor *S.A. de C.V. y los señores I* devolver a los consumidores

, las cantidades de dinero entregadas en concepto de pago por los aparatos telefónicos adquiridos de parte del proveedor detalladas en el cuadro número dos de la presente resolución y, entregar a los consumidores .

en concepto de cambio, un nuevo aparato celular, según la pretensión contenida en las denuncias; siempre y cuando los referidos consumidoras no opten por la devolución de lo pagado conforme a su derecho establecido en el artículo 4 letra i) de la Ley de Protección al Consumidor.

La presente resolución definitiva deberá hacerse efectiva dentro de los *diez días siguientes al de la notificación de la misma*, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado, por medio de la documentación pertinente.

El pago total de las multas impuestas que ascienden a la cantidad de **SIETE MIL CUATROCIENTOS DIECINUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR (\$7,419.60)** deberá hacerse efectivo en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, 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.**

B/I

