



TRIBUNAL
SANCIONADOR

Fecha: 05/09/2018
Hora: 09:01
Lugar: Antiguo Cuscatlán, La
Libertad

Referencia: 1506-13

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:

conocido por

Proveedora denunciada:

, S.A. de C.V.

II. HECHOS DENUNCIADOS

El consumidor expuso que adquirió un teléfono celular al crédito con la proveedora el 13/11/2012 con una garantía de un año, pero en el mes de enero/2013, notificó fallas de dicho aparato y la proveedora cambió el celular por uno nuevo en febrero/2013, pero en mayo del mismo año, el segundo teléfono presentó problemas también, para revisar llamadas y se observaba una línea en la pantalla. El teléfono fue entregado a la proveedora para reparación, pero el reporte de servicio determinó que las fallas se deben a golpes originados por el consumidor, hecho con el que se manifestaba en desacuerdo pues aseguraba que el teléfono solo tenía un golpe leve y no podría ser la causa de las fallas que presentaba el dispositivo.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

Solicitó que se realizara un cambio del producto por otro teléfono de diferente marca que fuera equivalente al precio del bien objeto de su reclamo, es decir, por un valor de \$341.10.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, por incumplimiento de la garantía ofrecida al consumidor, conforme al artículo 33 de la LPC.

V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien se manifestó mediante escrito dirigido a este Tribunal presentado por su Apoderado General Judicial, en el que expuso que su representada no había cometido la infracción que se le atribuye, pues si bien es cierto que el consumidor notificó las fallas del primer aparato, se le cambió por uno nuevo en febrero/2013, y que el segundo aparato también presentó fallas en mayo del mismo año, pero éste había perdido la garantía otorgada por el fabricante debido a golpes que presentaba el aparato telefónico según informe técnico del taller autorizado por el fabricante del dispositivo.

VI. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA

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 4º 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 3º 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 inciso 1º 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 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.

En ese orden, se concluye que, 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. La conducta tipificada en la referida disposición se refiere, entonces, a aquellos supuestos en que el proveedor no cumple la garantía en la forma, plazo y condiciones ofrecidas o establecidas por la LPC.

VII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los arts. 146 de la LPC y 313 del CPCM, de aplicación supletoria conforme al art. 167 de la LPC, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica, para determinar los hechos probados relacionados con la posible comisión de la infracción regulada en el art. 43 letra e) de la LPC.

B. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental por las partes, de la cuál será valorada por este Tribunal, únicamente la pertinente y conducente, que consiste en:

- a) Fotocopia confrontada de ticket, poco legible, emitido el 13/11/2012, del cual se establece indiciariamente que se realizó una compra a nombre del consumidor denunciante por un monto de \$379.00, y que un monto de \$341.10 fue cancelado con Tarjeta y con una garantía de 12 meses (folio 5).
- b) Fotocopia confrontada de constancia emitida por el S.A. de C.V., con fecha 26 de junio de 2013 (folios 6 y 49), en la que se identifica a dicha sociedad como taller autorizado por el fabricante del teléfono celular objeto del reclamo, a S.A. de C.V. como cliente, y se consigna que después de analizado el aparato requería el cambio de pantalla y recarga de software para volver a funcionar; pero que por presentar golpes, se ha excluido el aparato de la garantía del fabricante y que la reparación es por costo del consumidor.

c) Fotocopia e impresión de fotografías (folios 7, 8, 50 y 51), en las cuales se observa un dispositivo con golpes externos señalados, pero no pueden ser valoradas por este Tribunal por no haberse acreditado con certeza que el teléfono que aparece en las fotografías sea el mismo bien objeto del reclamo del consumidor.

VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con la documentación antes citada, se ha acreditado una compra de un bien adquirido por \$379.00 por parte del consumidor denunciante y que el mismo estaba garantizado hasta por 12 meses, sin poder establecer cuál fue el bien adquirido; también consta la revisión y diagnóstico realizada por el taller S.A. de C.V. a un equipo marca que presentaba las mismas fallas denunciadas por el consumidor.

No obstante lo anterior, el reclamo del consumidor radica según los hechos expuestos en su denuncia, en que la proveedora se negó a brindar la garantía que había ofrecido, pero no consta en el presente expediente ninguna documentación que acredite cuáles eran los alcances de dicha garantía, únicamente su plazo de duración (12 meses según la factura), cuáles serían los términos y condiciones para ejecutar la garantía otorgada por la proveedora o el fabricante, pues el artículo 43 letra c) de la LPC, contempla como infracción grave el incumplimiento de garantías en la forma y plazo convenidos, es decir que resulta necesario acreditar ambos componentes de la garantía otorgada. Respecto de la constancia emitida por S.A. de C.V., en la que se hace referencia a que son el taller autorizado por el fabricante, de dicho documento no es posible tener certeza de las condiciones de la garantía otorgada por el fabricante, y si dentro de las mismas, se encuentra como una causal de exclusión cuando el teléfono presenta golpes. En razón de lo anterior, al no constar en el presente expediente administrativo la prueba suficiente para determinar de manera fehaciente cuál era el bien garantizado, ni tampoco se puede acreditar los términos y condiciones de la garantía de dicho objeto, no es posible para este Tribunal determinar si la proveedora incumplió la garantía otorgada al consumidor, y resulta procedente *absolver* de la comisión de dicha infracción.

IX. DECISIÓN

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

Absolver a S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor conocido por

Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente: Revocatoria

Plazo para interponerlo: tres días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución

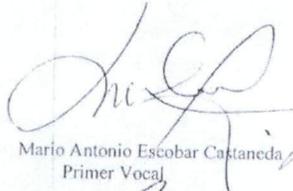
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, Final 7ª calle poniente y pasaje "D", casa N° 5143 Colonia Escalón, San Salvador, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

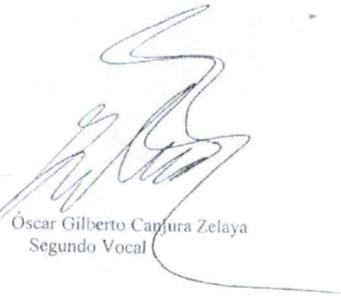
PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.



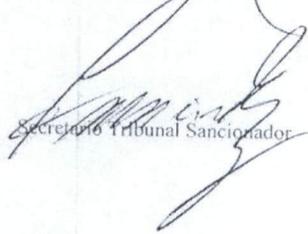
Claudia María Góchez Castillo
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer Vocal



Óscar Gilberto Cappare Zelaya
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador