



**TRIBUNAL
SANCIONADOR**

Fecha: 06/09/2018
Hora: 09:01
Lugar: Antiguo Cuscatlán, La Libertad

Referencia: 1569-13

RESOLUCIÓN FINAL

Documentos que anteceden: Escrito recibido el día 19/12/2014, suscrito por apoderado general judicial de , a través del cual agrega prueba documental (folios 35 a 57).

I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:

Proveedor denunciado:

II. HECHOS DENUNCIADOS

El consumidor expuso que adquirió un teléfono marca modelo con la proveedora, el cuál presentó fallas para cargar la batería el día 29/03/2013. El teléfono fue entregado a la proveedora para reparación el día 01/04/2013 y ocho días después le notificaron que el teléfono necesitaba ser reparado pero el reporte de servicio determinó que se encontraba fuera de garantía porque el aparato presentaba golpes externos y la reparación debía ser cancelada por el denunciante, hecho con el que se manifestó en desacuerdo pues aseguraba que el teléfono solo tenía golpes leves y no podría ser la causa del mal funcionamiento del dispositivo y que según investigó en internet se debía a una falla de fábrica de la batería. Finalmente, ante su negativa de pagar por la reparación, el aparato telefónico le fue entregado el día 15/04/2013 y a la fecha de la interposición de la denuncia dicho bien no funcionaba y no podía hacer uso de los servicios de telefonía por los que pagaba mensualmente a la proveedora (folios 1 y 2).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

Solicitó expresamente en su denuncia la reparación del teléfono adquirido por él, en caso que pueda realizarse dicha reparación, caso contrario que la proveedora le entregara un teléfono nuevo.

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, que de comprobarse su comisión, daría lugar a la sanción establecida en el artículo 46 de la misma ley.

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, que 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 el teléfono objeto de la controversia, fue enviado al taller , autorizado por el fabricante para realizar un diagnóstico y determinar si está dentro de la garantía, la cual es otorgada por el mismo fabricante y que ni la proveedora denunciada ni el taller autorizado incidían en la misma. Además manifestó que el aparato había perdido la garantía por presentar golpes que eran muestra de un mal uso del mismo y que constituía una causal de pérdida de garantía según el fabricante.

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 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 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 en su 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

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 consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por incumplimiento de garantía ofrecida al denunciante.

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

- a) Fotocopia confidencial de factura número [redacted] emitida por la proveedora [redacted] el 26/12/2012, por un monto de \$560.00 en concepto de un [redacted] (folio 4), con la que se ha acreditado la relación de consumo existente entre las partes en virtud de la adquisición de un aparato telefónico.
- b) Fotocopia de orden de verificación técnica del teléfono celular [redacted] con fecha 01/04/2013 y con fecha de entrega 15/04/2013, detallando que el aparato no carga y no podía [redacted]

navegar y en la que se consigna la garantía de terminales y las condiciones de ingreso al taller (folio 6), con la que se comprueba que el teléfono fue entregado a la proveedora para la realización de un diagnóstico técnico respecto de las fallas reportadas con el consumidor y que le fue entregado sin reparar 15 días después.

- c) Fotocopia confrontada de constancia emitida por _____, con fecha 22 de julio de 2013 (folio 37), en la que se identifica a dicha sociedad como taller autorizado por el fabricante del teléfono celular objeto del reclamo, y que después de analizado se detectó falla en "panel táctil y display" pero que por presentar golpes, se ha excluido el aparato de la garantía del fabricante, pues según sus políticas todo terminal con golpes no procede a cambio ni reparación sin costo.
- d) Fotocopia del manual de usuario de teléfono celular marca _____ modelo _____ en el que se establecen los plazos y las condiciones de garantía del aparato adquirido por el consumidor (folios 38 a 57), con lo que se acredita que si se le otorgó al consumidor una garantía por el teléfono celular que adquirió a la proveedora de acuerdo a los términos estipulados en dicho manual.

VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con la documentación antes citada, se ha acreditado una relación de consumo entre las partes, en razón de la compra de un bien por \$560.00 y que el mismo estaba garantizado por el fabricante hasta por 12 meses para el dispositivo principal y para la batería en el caso que no sea extraíble, también se comprueba que el consumidor notificó de las fallas del dispositivo a la proveedora, dentro del plazo de vigencia de la garantía del mismo, pues dicha garantía cubría hasta el 26/12/2013 y las fallas fueron reportadas el día 01/04/2013 según consta en la orden de verificación técnica (folio 6).

No obstante lo anterior, en el mismo manual de usuario del dispositivo, se dispone que la garantía otorgada por el fabricante no cubre "los daños causados por mal uso del teléfono" (folio 54), condición que se colige con la constancia emitida por el taller autorizado _____ (folio 37), en la que se estipuló que el teléfono presenta golpes y por tal razón "no procede a cambio ni reparación sin costo".

El consumidor manifestó en su denuncia que las fallas que presentó el teléfono celular no eran a consecuencia de golpes del aparato sino por defectos de fábrica del mismo, pero no incorporó al presente procedimiento administrativo, documentación alguna que sustentara dicho alegato y desvirtuara la documentación incorporada por la proveedora denunciada. En consecuencia, no se ha acreditado la comisión de la infracción tipificada como grave en el artículo 43 letra c) de la LPC, siendo procedente *absolver* a la proveedora denunciada.

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

Absolver a _____, 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 _____.

Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

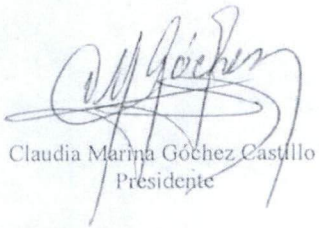
Recurso procedente: Revocatoria

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

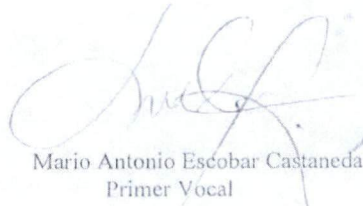
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, Edificio Defensoría del Consumidor, quinto nivel. Calle Circunvalación, No. 20, Parque Industrial Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

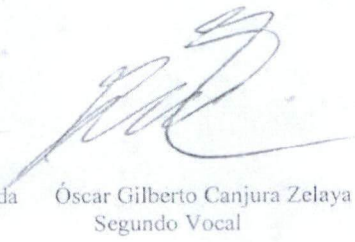
PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.



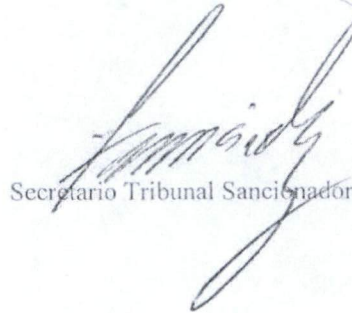
Claudia Marina Góchez Castillo
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer Vocal



Óscar Gilberto Canjura Zelaya
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador