



TRIBUNAL  
SANCIONADOR

Fecha: 02/10/2018  
Hora: 15:10  
Lugar: Antiguo Cuscatlán, La Libertad

Referencia: 1840-13

**RESOLUCIÓN FINAL**

**I. INTERVINIENTES**

Consumidor denunciante:

Proveedor denunciado:

**II. HECHOS DENUNCIADOS**

Manifestó el consumidor que el día 29/07/2013 compró al proveedor un aparato celular marca , modelo , por la cantidad de \$599.00, con tres meses de garantía, pero que al mes de haber comprado dicho aparato, le empezaron a aparecer imperfecciones en la parte superior e inferior del celular, por lo que se presentó a una sucursal del proveedor a efectuar el reclamo, pero éste no quiere responder por el desperfecto del teléfono celular.

**III. PRETENSIÓN PARTICULAR**

El denunciante solicitó que el proveedor le entregara un aparato celular nuevo o, en su defecto, se le devolviera el dinero pagado.

**IV. INFRACCIONES ATRIBUIDAS**

La infracción contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC por no entregar los bienes en los términos contratados.

Asimismo, la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por incumplir la garantía de funcionamiento, en la forma y plazo convenidos.

**V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO**

El denunciado en uso de la oportunidad procesal que se le confirió para defenderse, alegó que el consumidor le dio mal uso al aparato lo que le causó desprendimiento de la pintura, y que conforme a las condiciones de la garantía que se encuentran detalladas en la parte posterior de las facturas, cláusula número tres, partes o piezas deterioradas por intervención de elementos oxidantes o corrosivos y/o conductores, invalidan la garantía, cláusulas que se hicieron del conocimiento del consumidor. Alegó, que durante la tramitación del presente procedimiento el consumidor ha mantenido relación comercial como su cliente, ya que ha comprado productos, con lo que pretende demostrar que el denunciante no se considera ofendido con su persona, ya que reconoce de manera tácita, que el desperfecto ocasionado en el teléfono celular objeto de la denuncia no es responsabilidad del proveedor.

**VI. ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES ATRIBUIDAS**

A. En el caso de autos, se advierte que el procedimiento se inició por supuestas infracciones establecidas en el artículo 43 letras c) y e) de la LPC, por el incumplimiento en la garantía de funcionamiento 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 radica únicamente en el incumplimiento de la garantía por el mal funcionamiento del bien, por lo que se considera necesario examinar la calificación preliminar de los hechos denunciados como infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, la cual consiste en no entregar los bienes en los términos contratados. Dicho examen ha de ser realizado en aplicación del principio procesal según el cual el juez conoce el derecho aplicable, en virtud del que 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 los hechos denunciados y la conducta atribuida al infractor se concluye que estos se subsumen en el tipo sancionador más específico establecido en el artículo 43 letra c) de la LPC, relativo al 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.

**B.** 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.

#### VII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. 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 infracción al art. 43 letra c) de la LPC.

2. Mediante la factura N de fecha 29/7/2013 —folio 3— se establece la compra y pago total de \$599.00 de un teléfono celular marca Asimismo, la garantía otorgada por dicho aparato en el plazo de tres meses y condiciones establecidas en el mismo —folio 30—, con lo que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y el denunciado.

#### VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con los hechos previamente probados, si bien se acreditó la compra del teléfono celular y la garantía otorgada a dicho aparato por tres meses, no consta en el procedimiento prueba que acredite cuáles específicamente son los desperfectos que presentó el teléfono celular, dado que en su denuncia solamente manifestó que al aparato le aparecieron "imperfecciones en la parte superior e inferior", sin detallar las mismas. Y por su parte, el denunciado alega que los desperfectos a que se refiere el consumidor los atribuye al mal uso por parte del denunciante, refiriéndose a un desprendimiento de pintura del aparato. En consecuencia, de tales hechos no es posible llegar a establecer que el proveedor no atendiera la garantía solicitada por el consumidor, dado que no consta prueba alguna que acredite que la reparación de los desperfectos relacionados en la denuncia, efectivamente fue solicitada al proveedor en cumplimiento de la garantía, ni se ha podido acreditar que el proveedor se haya negado a realizar las reparaciones del teléfono ante los desperfectos señalados, como se afirmó en la denuncia.

En consecuencia, del análisis de tipicidad de los hechos probados no es posible establecer que en el presente caso 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, no consta prueba que acredite que el consumidor solicitó el cumplimiento de la garantía ante los desperfectos del aparato telefónico, razón por la cual, no se configura la infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC.

#### 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; artículos 43 letra c), 83 letra a), 146, 147 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal

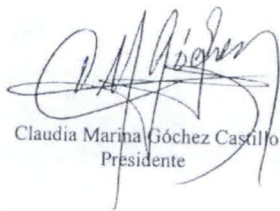
#### RESUELVE:

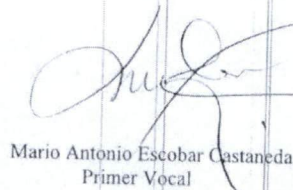
Absolver al señor  
letra c) de la LPC.

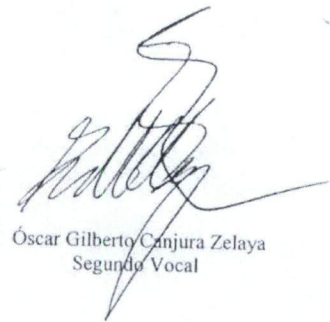
respecto de la infracción establecida en el artículo 43

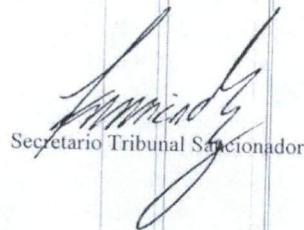
Notifíquese.	
<b>INFORMACIÓN SOBRE RECURSO</b>	
Recurso procedente: Revocatoria	Plazo para interponerlo: 3 días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, edificio Defensoría del Consumidor, quinto nivel, Calle Circunvalación, #20, Edificio de la Defensoría del Consumidor, 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

B