



TRIBUNAL
SANCIONADOR

Fecha: 11/12/2018
Hora: 09:01
Lugar: Antiguo Cuscatlán, La
Libertad

Referencia: 1841-13

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:

Proveedor denunciado:

(propietaria del
establecimiento comercial Electrodomesticos .)

II. HECHOS DENUNCIADOS

La denunciante expuso que el día 06/02/2013 adquirió un televisor marca de 32 pulgadas con 12 meses de garantía, pero el mismo presentó fallas y se presentó ante la proveedora, donde le recibieron el aparato y le informaron que en 15 días regresara, pero cuando se presentó a consultar si el televisor ya estaba reparado, le comunicaron que el producto no cuenta con garantía y no se lo pueden reparar ni hacer devolución de su dinero.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

Solicitó expresamente en su denuncia el cambio por un producto nuevo y de buena calidad o en su defecto, la devolución del dinero que pagó por el televisor.

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, en el que expuso que no había cometido la infracción que se le atribuye, pues si bien es cierto que vendió a la consumidora el bien objeto del reclamo, se le explicó la cobertura de la garantía y que no incluía los daños causados por derrame de líquidos por mal uso del mismo. Señaló, además, que en la verificación técnica del aparato –realizada por el taller autorizado por el fabricante– se determinó que el equipo tenía acumulación de grasa y líquidos derramados en un costado, razón por la que se encontraba fuera de garantía.

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 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 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. CONSIDERACIÓN PREVIA

Advierte este Tribunal, que mediante resolución de las 12:14 horas del día 15/11/2013 se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio, en virtud de la denuncia interpuesta por la señora [redacted] y se dio intervención a dicha señora en su calidad de consumidora, según se consignó en la misma (folios 22 y 23). No obstante lo anterior, lo correcto era dar intervención como consumidora a la señora [redacted], pues resulta ser la última quien está legitimada para comparecer como consumidora conforme a la documentación de las diligencias llevadas a cabo por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, siendo ella quien contrató la compra del bien con la proveedora (folios 4 y 30), además la señora [redacted] compareció a ratificar la denuncia (folio 13) y ella misma fue quien compareció a la audiencia conciliatoria según consta en acta de dicha audiencia (folio 19), y en ambos documentos pese a que nadie firmó a ruego, consta su comparecencia.

En virtud de lo anterior y al establecer que quien estaba legitimada como consumidora fue quien se presentó a ratificar la denuncia y quien intervino en el intento de conciliación en las diligencias seguidas en el Centro de Solución de Controversias, el error de tomar como parte de la relación de consumo a la señora [redacted], no vicia el procedimiento administrativo, puesto que al iniciarse el mismo, el impulso procesal no pende de los intervinientes,

razón por la que es procedente pronunciar resolución respecto del fondo de la controversia planteada.

VIII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los arts. 146 de la LPC y 313 del CPCM, 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 c) de la LPC.

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

- a) Fotocopia confrontada de factura número 01812, emitida por la proveedora el 06/02/2013, con la que se establece que la señora [redacted] realizó una compra de un equipo marca [redacted] por un monto de \$410.00, y que en dicho documento consta que el equipo contaba con "1 año de garantía en reparación" (folios 4 y 30).
- b) Fotocopia confrontada de contraseña de recepción de artículo en taller, con fecha 30/09/2013, con la que se acredita que la consumidora llevó el aparato marca [redacted] a revisión al taller en dicha fecha (folio 5).
- c) Fotocopia de certificado de garantía de sistema del fabricante [redacted] y de certificado de garantía otorgado por la proveedora denunciada en donde constan los términos, condiciones y exclusiones de una garantía general para productos marca [redacted] (folios 28 y 29).
- d) Constancia de centro de servicio autorizado [redacted] con fecha 24/10/2013, suscrita por la Jefe Regional de Servicio al Cliente de [redacted], S.A., en la que se consigna que los daños presentados por el aparato no se encuentran cubiertos por la garantía de fábrica, debido a que provienen de una fuente externa al artículo consistente en acumulación de grasa en el marco del panel (folios 32 y 44). A dicha constancia también se anexan fotografías, que no serán valoradas por no aparecer en las mismas imágenes que permitan determinar que se refieren efectivamente al aparato objeto de reclamo.
- e) Fotocopia de reporte de Sección de Ingeniería de [redacted] S.A. con fecha 14/10/2013 en el que se consigna que el equipo presenta daños por acumulación de sustancia grasosa (folio 43).

IX. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con la documentación antes citada, se ha acreditado la relación de consumo en virtud de la compra de un bien por parte de la consumidora y que el mismo estaba garantizado hasta por 1 año (folios 4 y 30), también consta que la consumidora llevó el aparato a revisión (folio 5) y que la misma fue realizada por el centro de servicio autorizado por la fabricante (folios 32 y 44), en la que se obtuvo como resultado que el equipo presentaba un daño causado por una acumulación de grasa en el marco (fuente externa).

Aunado a lo anterior, consta en el presente expediente el Certificado de Garantía otorgado por el fabricante, en el que claramente se establece como una causal de exclusión de garantía cuando los problemas son causados por uso u operación inadecuada del producto (folio 28) y el certificado de garantía de la proveedora denunciada que establece también como causal de exclusión de garantía el derrame por líquidos en el producto (folio 29). Estas condiciones de cobertura de garantía se coligen con la información obtenida del reporte técnico realizado por la Sección de Ingeniería de la fabricante, en el que se concluyó que el aparato estaba dañado por "acumulación de sustancia grasosa en panel" (folio 43) y que fue confirmado en la constancia emitida también por el

fabricante en la que claramente se expone que por tratarse de un daño causado por fuente externa al artículo, no se encuentra cubierto por la garantía de fábrica del mismo. En razón de lo anterior, al acreditarse mediante la prueba agregada al presente expediente administrativo que el bien objeto del reclamo, presentaba daños ocasionados por causales excluidas de las garantías otorgadas por el fabricante y la proveedora, se concluye que no se configura la conducta infractora regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC.

X. 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 _____, por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC.

Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

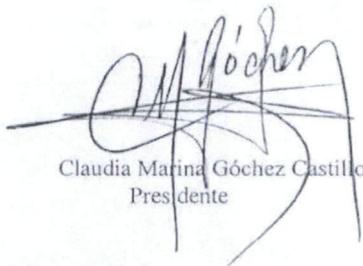
Recurso procedente: Revocatoria

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

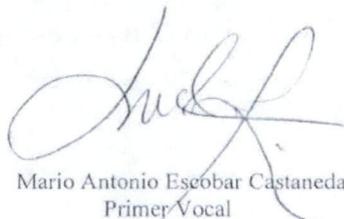
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª Calle Poniente y Pasaje "D", #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

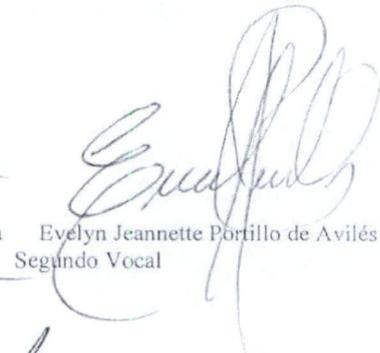
PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.



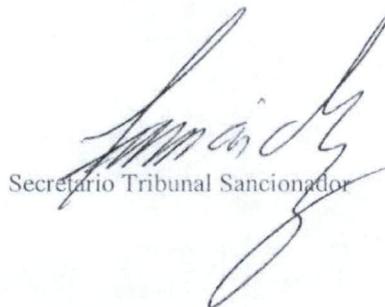
Claudia Marina Góchez Castillo
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer Vocal



Evelyn Jeannette Portillo de Avilés
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador