



**TRIBUNAL
SANCIONADOR**

Fecha: 21/02/2019
Hora: 08:00
Lugar: San Salvador, San Salvador

Referencia: 78-13

RESOLUCIÓN FINAL

Por recibidos los siguientes escritos:

Documentos que anteceden:

PERSONA QUE INTERPONE ESCRITO/NOMBRE DE SOCIEDAD	CONTENIDO ESENCIAL	FECHA DE PRESENTACIÓN	FOLIO
	Solicitud de desistimiento y de dejar sin efecto del contrato. Agrega constancia policial y copia de DUI.	17/12/2013	48, y anexos de fs. 50-51
Licenciada	Se pronuncia sobre la prueba presentada.	06/01/2014	52-53

I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:

Proveedor denunciado:

S.A. de C.V.

II. HECHOS DENUNCIADOS

El denunciante manifestó que adquirió de parte de la proveedora denunciada un aparato de sonido de la marca modelo , color negro y con número de serie , el cual dejó de funcionar aproximadamente el día 19/06/2012, por lo que el día 21/06/2012, decidió llevarlo para su reparación, haciendo entrega la proveedora denunciada de la orden de reparación o servicio número , en donde se consignó que el aparato no encendía. Continúa agregando, que a principios del mes de agosto aproximadamente consultó sobre el estado del bien, informándole que el aparato no se podría arreglar, con lo cual no está de acuerdo ya que contaba con garantía de un año.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El denunciante solicitó en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC— la reparación o el cambio del aparato, o en su defecto, la devolución de lo pagado por el mismo.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA

La infracción contemplada en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, por el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

La apoderada de la proveedora denunciada contestó la audiencia en sentido negativo, manifestando que al denunciante le fue informado que la falla en el funcionamiento del equipo se debió a la corrosión excesiva en la zona del ventilador de la tarjeta electrónica de la fuente y entradas de audio por salitre, desperfecto que no es atribuible a su mandante por lo que no procedía la cobertura de la garantía, a pesar de ello, le presentaron una propuesta de solución a su reclamo la

cual no fue aceptada por el mismo. Asimismo, aclaró que en el documento de garantía se establecía como causal excluyente de responsabilidad, aquellos *daños causados por mal uso, y por desperfectos que no sean de fabricación (...)*, así como, los *daños causados por casos fortuitos o fuerza mayor*.

Finalmente, acotó que el bien presentaba evidentes daños de corrosión, la cual es entendida como la destrucción de cuerpos metálicos ocasionada por agentes externos —humedad, salinidad excesiva u otro agente corrosivo—, en el presente caso, ocasionada por el salitre propio de la zona en donde se encontraba el artículo —Playa El Pimental, La Paz—, situación que no puede atribuirse a la proveedora denunciada.

VI. DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR

El señor _____ manifestó en su escrito de folio 48 su intención de desistir de su denuncia y solicitó que se deje sin efecto el contrato que firmó al adquirir el aparato objeto de reclamo.

Al respecto, se debe aclarar que el desistimiento es un acto jurídico unilateral, una declaración de voluntad que produce determinados efectos jurídico-procesales. Por tanto, emana de una de las partes que intervienen en un proceso o procedimiento; pero, eventualmente es exigible la aceptación de la parte contraria, en determinados momentos procesales, como ocurre en los procesos civiles y mercantiles una vez que ha sido emplazado el demandado (art. 130 del Código Procesal Civil y Mercantil). Pero, el hecho de que sea necesaria la aceptación no es una condición de validez, sino un requisito para que produzca sus efectos normales dentro del proceso o procedimiento concreto en tramitación en el cual tiene lugar. Los efectos del desistimiento son estrictamente jurídico-procesales, y no es igual a la renuncia del derecho subjetivo que constituye el fundamento de una pretensión.

El desistimiento, como figura jurídico-procesal, se da en sentido estricto cuando el demandante renuncia a la pretensión deducida en un proceso. Por ello, se considera que se desiste del proceso, y el único efecto que produce es dar por terminado el proceso. (Jesús González Pérez, Manual de Derecho Procesal Administrativo, pág. 383 y siguientes).

El desistimiento de la denuncia, como potestad del consumidor, está contemplada en el art. 75 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, en referencia a los medios alternos de solución de conflictos, el cual establece que una vez interpuesta una denuncia ante el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, el interesado puede desistir de la misma, hasta antes de que se hubiera emitido la certificación correspondiente para dar inicio al procedimiento sancionatorio.

Pero, cuando ya es recibida la certificación de la denuncia en el Tribunal Sancionador se ha activado la acción punitiva del Estado, de la cual no puede disponer ningún consumidor, por lo que su desistimiento no puede provocar por sí solo la terminación anticipada del procedimiento administrativo sancionador. En el presente caso, el consumidor presentó su escrito de desistimiento después de que la certificación de su denuncia fuera remitida por el CSC a este Tribunal. Por tal circunstancia, el desistimiento manifestado por el consumidor resulta extemporáneo.

Sin embargo, el consumidor ha manifestado que la causa que motiva el desistimiento es la negativa de la proveedora denunciada a responder por la garantía que respaldaba su compra, aunado a una serie de sucesos personales que lo han llevado a tomar la decisión de solicitar que se deje sin efecto el contrato, que no le devuelvan lo pagado y que se queden con el equipo de sonido objeto de reclamo. Es decir de lo manifestado por el consumidor es posible inferir que en ningún momento la proveedora denunciada ha cumplido con la pretensión objeto del presente procedimiento.

En ese sentido, es preciso tener en cuenta que, según lo dispuesto en el art. 5 de la LPC, "los consumidores y proveedores podrán en cualquier instancia, judicial o administrativa, mediar, conciliar, someter a arbitraje o convenir en la solución de sus controversias, siendo exigible y obligatorio para ambas partes cumplir en su totalidad lo acordado." Además, el artículo 52 dispone que cuando la denuncia se refiera a la afectación a un interés individual, el cumplimiento del arreglo alcanzado en la mediación o conciliación entre el proveedor y el consumidor, *excluirá la responsabilidad administrativa del proveedor.*

Por lo anterior, en el presente caso, no es posible extinguir el procedimiento administrativo mediante la figura del desistimiento, ya que no consta acreditada la celebración de un arreglo extraprocesal entre el señor [redacted] y la proveedora denunciada en el que se haya satisfecho la pretensión del primero, requisito indispensable —a la luz de las disposiciones antes relacionadas— para poder determinar si persiste o no la responsabilidad administrativa por la infracción atribuida a la proveedora denunciada; en consecuencia, resulta procedente continuar con el trámite del presente procedimiento.

VII. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA

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 el artículo 33 de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados por el consumidor—, la garantía que se ofrece respecto a los bienes concreta el compromiso que asume el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el cuerpo del contrato o en anexo, como cuando se detalla al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 inciso 1º de la LPC disponía que: *Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán. Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio.* Además, establecía en su inciso 2º —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— que: *Las garantías extendidas y aceptadas de conformidad con el inciso anterior serán obligatorias para proveedores y consumidores.*

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1º de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— señalaba 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 dos o más veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: al cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; la reducción del precio o la devolución de lo pagado.*

De las disposiciones citadas se destaca que con la venta de un producto garantizado, el proveedor asume responsabilidad por el buen funcionamiento del bien en lo relativo a todas las condiciones y características del mismo correspondientes a los términos contratados, se obliga a repararlo o realizar las acciones que sean necesarias, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

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

Precisamente, 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.

VIII. 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 el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

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 —en adelante CPCM—, 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 caso, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador según el artículo 167 de la LPC—, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base*.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia.*

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

C. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba, la cual será valorada por este Tribunal. Así, mediante la fotocopia confrontada de factura N° 4 de fecha —folio 5—, se tiene por comprobada la compra efectuada por el señor a de un equipo de sonido marca con número de serie ilegible por el monto de \$824.75, el cual sería cancelado mediante 24 letras de \$32.99, consignando en dicho documento un sello con la leyenda:

12 meses de garantía dicha garantía no incluye piezas quebradas ni daños ocasionados por insectos y roedores, detallando en la garantía N° 29391 —folio 3—, las responsabilidades del cliente y las exclusiones de cobertura de la misma, consignando que la misma no será válida por *daños causados por mal uso, y por desperfectos que no sean de fabricación, así como, por daños causados por casos fortuitos y/o fuerza mayor.*

Asimismo, con la fotocopia confrontada de solicitud de servicio N° 8736 de fecha 21/06/2012 —folio 4—, se ha establecido el servicio de reparación requerido por la compañera de vida del denunciante por la falla en el funcionamiento del equipo objeto de reclamo, cuyo diagnóstico de fecha 22/08/2013, emitido por el técnico del taller —folios 40 al 43—, determinó que a la fecha de ingreso del bien —17/07/2012— el equipo de sonido presentaba corrosión excesiva en la zona del ventilador de la tarjeta electrónica de la fuente y entradas de audio por salitre, por lo que, perdía la garantía de fábrica, adjuntando la impresión a color de fotografías de las piezas —folios 41 a 43—, documentos que han sido presentados por la proveedora denunciada y no han sido controvertidos en el presente procedimiento.

IX. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Por lo anterior, si bien en el presente procedimiento los hechos denunciados por el señor . se consideran ciertos en virtud de la presunción del inciso 2° del artículo 112 de la LPC, con los referidos hechos probados, ha quedado acreditado en el expediente que la proveedora denunciada sí resolvió el reclamo del consumidor y que otorgó una garantía por el plazo de 12 meses cuya ejecución procedía en caso de desperfectos; sin embargo, en el presente caso, se estableció que la proveedora denunciada no era responsable de la reparación del bien objeto de reclamo, ya que la falla provenía del mal uso del equipo, de conformidad a lo consignado en el

numeral 5 del documento de garantía, ya que el bien estuvo expuesto a salitre lo cual ocasionó la corrosión de las partes del mismo; en consecuencia, es procedente *absolver* a la proveedora denunciada por el supuesto incumplimiento a la garantía otorgada, infracción estipulada en el artículo 43 letra c) de la LPC.

Es preciso mencionar, que en este caso particular, la valoración del documento de garantía se realiza de acuerdo a lo dispuesto en el texto del artículo 33 de la LPC (Decreto Legislativo No. 776 del 18 de agosto de 2005, D.O. No. 166 Tomo 368 del 8 de septiembre de 2005) *vigente al momento de suceder los hechos descritos*.

X. DECISIÓN

Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los artículos 86 inciso tercero y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra c), 83 letra b), 146 y 147 de la LPC, este Tribunal **RESUELVE**:

Absolver a _____, S.A. de C.V. respecto de la infracción consignada en 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.

Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

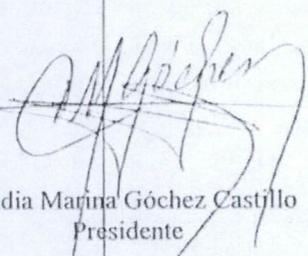
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos –LPA–: “Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por las disposiciones de la misma.”

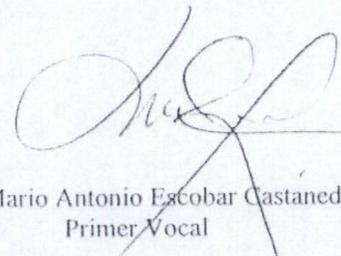
Recurso procedente: Reconsideración	Plazo para interponerlo: diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
--	---

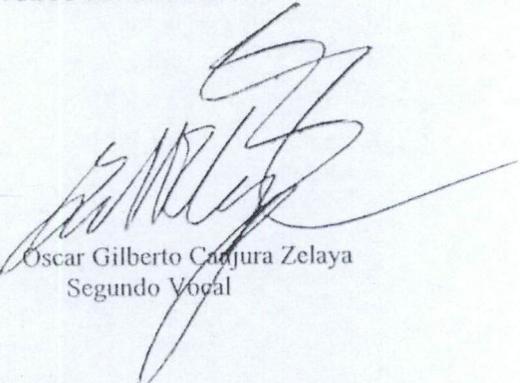
Lugar de presentación: Oficinas del Tribunal Sancionador, 7ª Calle Poniente y Pasaje “D” #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

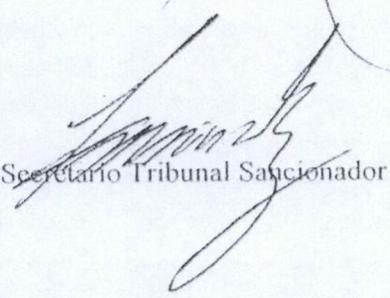
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

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


Claudia Marina Góchez Castillo
Presidente


Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer Vocal


Oscar Gilberto Canjura Zelaya
Segundo Vocal


Secretario Tribunal Sancionador

G/