



**TRIBUNAL
SANCIONADOR**

Fecha: 22/02/2019
Hora: 08:00
Lugar: San Salvador, San Salvador

Referencia: 81-13

RESOLUCIÓN FINAL

Documentos que
antecedan:

Por recibido el escrito presentado el 26/11/2013, firmado por _____, en su calidad de contadora general de la proveedora, mediante el cual presenta copia simple de documentación que acredita personería del representante legal de la proveedora. Al respecto se tiene por subsanada la prevención de folio 27, y se tiene por parte a _____, por medio de su representante legal señor _____.

En el acta de fecha 02/12/2013 agregada a folio 33, se consignó que se dejó aviso junto con la esquila de notificación de la resolución de fecha 06/07/2013, por no haberse encontrado al señor _____ Cardoza, ni persona que pudiese recibir la notificación, por lo que al haber transcurrido el plazo legal establecido en el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil —en lo sucesivo CPCM—, sin que el referido señor acudiera al Tribunal a notificarse de la resolución en referencia, se debe *tener* por efectuada la notificación.

I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:

Proveedor denunciado:

S.A. de C.V.

II. HECHOS DENUNCIADOS

El denunciante manifestó que al momento de adquirir su vivienda, ésta incluía un mueble de cocina tipo pantrie, el cual contaba con una garantía de 5 años de parte del fabricante; asimismo, señaló que el mueble presentaba defectos de fabricación desde que lo empezó a utilizar, que estaba mal ensamblado, que diferentes piezas pequeñas no fueron selladas lo que generaba el filtrado de la humedad procedente del lavatrasto instalado dentro del mismo, que el material interno —a la fecha de interposición de su denuncia— estaba podrido por lo que se desprendía de forma espontánea, y que se despegó el contorno del lavatrasto. Por lo anterior, presentó un primer reclamo ante la proveedora denunciada, enviando un técnico el cual simplemente rellenó con silicón las juntas del mueble, pero con el tiempo y uso el sellado cedió, dejando nuevamente expuestas las grietas del mismo, lo que provocó que se filtrara el agua, destruyendo el bien objeto de reclamo.

Al presentar su tercer reclamo, la proveedora denunciada le manifestó que el bien estaba excluido de garantía, elaborando un presupuesto para su reparación por un monto de \$525.00, dato con el cual no está conforme ya que el deterioro del mueble fue producto de su fabricación defectuosa o del mal ensamblaje.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El denunciante solicitó en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC— la reparación total del mueble sin costo alguno en cumplimiento de la garantía otorgada.

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 DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

El representante legal de la proveedora denunciada, señor contestó la audiencia en sentido negativo, manifestando que su mandante no puede hacer efectiva la garantía porque está claro que los daños fueron ocasionados por el mal uso, negligencia y no acatamiento de las recomendaciones consignadas en el documento de garantía, conforme al siguiente detalle: a) sección responsabilidad del usuario, punto 2, en el que se establece que el cliente debe revisar cuidadosamente el mueble cuando es adquirido para detectar fallas y reportarlas antes de usarlo; b) sección recomendaciones para el cuidado de su mueble, incisos 3 y 4, donde se consigna que el usuario debe secar de inmediato el mueble en caso de derrames sobre o dentro del mismo y que debe revisar frecuentemente el lavatrasto para verificar que no exista goteo o derrame de agua a causa de instalaciones de fontanería; y, c) sección recomendaciones sobre el cuidado de superficies de formica, sólidas y granitos, incisos 1 y 3, se detalla que la cubierta y el área de lavatrasto debe mantenerse seca.

VI. 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 1° 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 2° —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 1° 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.

VII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

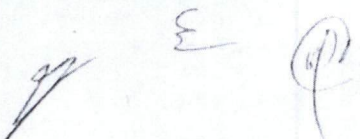
Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, 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 simple de certificado de garantía con una validez de 5 años de fecha 04/06/2008 —folio 3—, se han acreditado las condiciones de cobertura de la garantía ofrecida por la proveedora denunciada, responsabilidades del usuario, exclusiones y recomendaciones de uso. Asimismo, consta la impresión simple de cotización de reparación del mueble consistente en suministro e instalación de cubierta de formica de 225.8 cm y 65.5 cm y cubierta de formica de 166 cm y 65.5 cm. de fecha 26/06/2012, por un costo de \$525.00.

VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Ahora bien, el representante legal de la proveedora denunciada aseguró que las fallas en el mueble se debieron a un mal uso del mismo y a la falta de cumplimiento de las recomendaciones de uso que constan en el certificado de garantía, sin presentar prueba de descargo con la cual acreditará su dicho, por lo que, se presume cierto lo manifestado expresamente por el consumidor en la denuncia de conformidad con el art. 112 inc. 2º de la LPC.

No obstante lo anterior, si bien la proveedora denunciada no presentó ningún tipo de prueba, a efectos de demostrar que se encontraba exenta en el cumplimiento de la garantía de 5 años ofrecida al denunciante y desvirtuar así la presunción antes referida, es preciso tener en cuenta que —de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2º del art. 40 de la LPC— para que se considere la responsabilidad del proveedor por la comisión de una infracción es necesario que su conducta u omisión que constituye el ilícito administrativo haya sido realizada con dolo o culpa.

De la documentación agregada al expediente ni de los hechos declarados por el señor en su denuncia, no es posible determinar con certeza el grado de intencionalidad de la proveedora denunciada, es decir si actuó de forma dolosa o cuando menos negligente en el incumplimiento de garantía atribuido; por consiguiente, en aplicación del

principio de presunción de inocencia, ante la falta de prueba suficiente que permita determinar el elemento de la culpabilidad, es procedente aplicar lo más favorable a la denunciada, y absolver por dicha infracción administrativa.

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.*

IX. 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 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

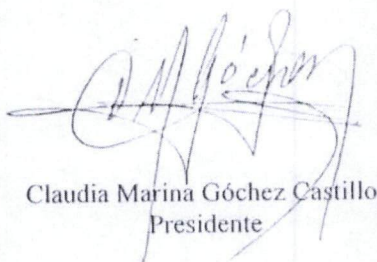
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos –LPA–: “Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por las disposiciones de la misma.”

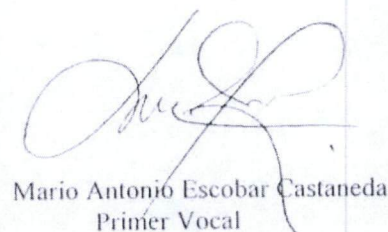
| | |
|--|---|
| Recurso procedente: Reconsideración | Plazo para interponerlo: diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución. |
|--|---|

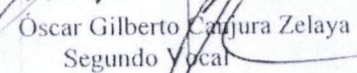
Lugar de presentación: Oficinas del Tribunal Sancionador, 7ª Calle Poniente y Pasaje “D” #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

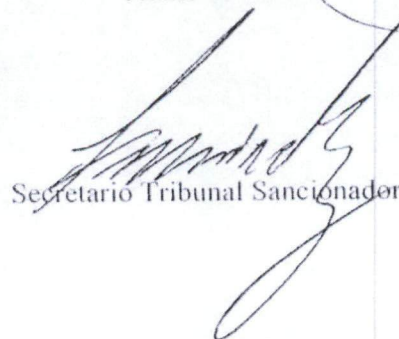
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

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 Cujura Zelaya
Segundo Vocal


Secretario Tribunal Sancionador