.2011 2:33

Defensoría del consumidor

Constancia de Recepción

Caso No.: 53203
Oficina: Oficina Plan de La Laguna

>> Datos del Consumidor

Nombre de Consumidor:
DUI:
Documento Alterno: NIT
No. Documento Alterno:

>> Datos de Residencia

Dirección:

Departamento:
Municipio:
Teléfono:
Celular:

>> Datos de Notificación

Dirección:

Departamento:
Municipio:
Teléfono:
Representante:

DUI del representante:
Teléfono del representante:

>> Datos del Proveedor

Nombre del Proveedor:
Dirección:

Punto de Referencia:
Departamento:
Municipio:
Teléfono:

>> Datos de la Denuncia

Clasificación del caso: Denuncia Personal
Fecha de Ingreso: 08/10/2010 10:03:02 a.m.
Forma de recepción: Verbal
Sector: Telecomunicaciones
Categoría: Telefonía celular
Motivo: Incumplimiento garantía
Número de Cuenta:
Número de comprobante:

>> Detalle del Caso

¿Qué reclama, cual es el acto o hecho que denuncia?
EL CONSUMIDOR MANIFIESTA QUE SUSCRIBIÓ UN CONTRATO
EN EL CUAL ADQUIRIÓ A LA VEZ UN TELEFONO MARCA COLOR
NEGRO, EL CUAL LE FUE ROBADO Y APLICÓ AL SEGURO EN EL MES DE ENERO DEL

PRESENTE AÑO, SIN EMBARGO EN EL PASADO MES DE AGOSTO, CUANDO EL CONSUMIDOR ESTABA LLAMANDO EL APARATO SE APAGÒ DE FORMA REPENTINA, LO TRATÒ DE REINICIAR POR MEDIO DEL SISTEMA INSTALADO EN LA COMPUTADORA PERO NO FUE POSIBLE, POR LO QUE SE CONTACTARON CON EL EJECUTIVO ASIGNADO A LA CUENTA, EL SEÑOR . Y SE PRESENTARON A DEJAR EL TELEFONO EL 17 DE AGOSTO 2010 A LAS OFICINAS DE CLARO UBICADAS EN , SOBRE LA CARRETERA A SANTA TECLA, Y QUIEN RECIBIÓ EL APARATO NO PUSO NINGUNA SALVEDAD SOBRE LAS CONDICIONES FISICAS DEL MISMO, YA QUE SE ENTREGÒ EN BUEN ESTADO. INDICANDO EL CONSUMIDOR QUE NO ESTÀ DE ACUERDO CON QUE HASTA EL 30 DE AGOSTO 2010 DESPUES DE PREGUNTAR TANTAS VECES POR EL APARATO, LE HAYAN INFORMADO QUE EL RESULTADO DEL DIAGNOSTICO ES QUE ES IRREPARABLE POR GOLPE, LO CUAL NO ES CIERTO, POR LAS RAZONES ANTES MENCIONADAS.

¿Dónde ocurrió?

en la ciudad de SANTA TECLA.

¿Cuándo ocurrió?

En fecha 30 DE AGOSTO 2010.

¿Qué le había ofrecido el proveedor en el momento de la compra del producto o contratación del servicio?

el proveedor le ofreció GARANTÌA DE UN AÑO DEL FABRICANTE.

¿Presentó su reclamo con el proveedor? ¿Cuál fue su respuesta?

y al presentar el reclamo LE DICEN QUE NO APLICA PORQUE EL DIAGNOSTICO ES IRREPARABLE POR GOLPES, NO POR DEFECTOS DE FABRICACIÒN.

>> Documentos presentados

- [x] Documento identidad
- [x] Contrato
- [x] Poder
- [x] Otros

>> Pretensión

- [x] Cambio del producto o servicio
- [x] Devolución de dinero

Monto reclamado: $ 540.00

Detalle de la pretensión:

EL CONSUMIDOR SOLICITA QUE SE LE APLIQUE LA GARANTÌA DEL APARATO POR OTRO NUEVO, YA QUE ESTÀ DENTRO DEL TERMINO DE LA GARANTÌA Y DE NO SER POSIBLE QUE SE LE HAGA LA DEVOLUCIÒN DE LO PAGADO POR EL MISMO.

Geraldina Nataly Ventura Gutierrez
Receptor de la denuncia

Defensoría del consumidor

Firma del consumidor

Señor Consumidor:
CONSERVE ESTA CONSTANCIA. Para consultar sobre los avances de su trámite, haga referencia al número de su caso. Puede llamar al teléfono del consumidor 910 o consultar en nuestra página Web www. defensoria.gob.sv/sara. Tambien puede acercarse a la Oficina Plan de La Laguna ubicada en la siguiente dirección Calle Cincunvalacion # 20 Edificio Ex-Jimenez Castillo Plan de la Laguna, La Libertad

 44

Datos de Avenimiento

Caso No.: 53203
Oficina: Oficina Plan de La Laguna
Tipo de Caso: Denuncia Personal

Nombre Consumidor:
Apellido Consumidor:
Dirección:
Fecha de Presentación: 08/10/2010 10:03:02 a.m.
Número Cuenta
Número Comprobante:

Tipo Denuncia: Telecomunicaciones
Motivo Denuncia: Incumplimiento garantía
Monto Reclamado: 540.00

Proveedor:
Dirección Proveedor:

Municipio y Depto.:
Teléfono Proveedor:
Teléfono Proveedor:

Fecha de Avenimiento: 08/10/2010 10:50:08 a.m.
Resultado: En proceso
Detalle Avenimiento
se enviò correo electronico al pendiente de respuesta.

Datos de Avenimiento

Caso No.: 53203
Oficina: Oficina Plan de La Laguna
Tipo de Caso: Denuncia Personal

Nombre Consumidor:
Apellido Consumidor:
Dirección:
Fecha de Presentación: 08/10/2010 10:03:02 a.m.
Número Cuenta:
Número Comprobante:

Tipo Denuncia: Telecomunicaciones
Motivo Denuncia: Incumplimiento garantia
Monto Reclamado: 540.00

Proveedor:
Dirección Proveedor:

Municipio y Depto.:
Teléfono Proveedor:
Teléfono Proveedor:

Fecha de Avenimiento: 23/11/2010 11:34:30 a.m.
Resultado: Desacuerdo
Detalle Avenimiento
SE CONTACTO CON EL INDICA QUE EL CASO SEA REMITIDO A CONCILIACION EN VISTA DE NO PODER DAR ALTERNATIVAS DE SOLUCION AL CASO EN ESTA ETAPA.

59

Defensoría del consumidor

FD-Rat-01

Auto de Ratificación de Denuncia

Yo, , en mi calidad de Apoderado Especial de la sociedad (consumidor) con NIT número: . **RATIFICO** mi denuncia contra (proveedor) a fin que la Defensoría del Consumidor inicie las diligencias de Conciliacion con el fin de lograr una solución a mi pretensión o inconformidad con el mencionado proveedor.

San Salvador, a los siete de diciembre de dos mil diez .

Apoderado de la consumidora

46

Defensoría del consumidor

FD-Conc-08

Acta de Suspensión de Audiencia Conciliatoria

CASO No. 53203

ACTA DE SUSPENSIÓN DE AUDIENCIA CONCILIATORIA

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de San Salvador, a las nueve horas con treinta y nueve minutos del día veinte de diciembre de dos mil diez , en presencia del conciliador asignado por la defensoría del consumidor se presentó El señor portador de su pasaporte número en su calidad de Apoderado Especial de la sociedad , quien se identifica con su NIT número: calidad que demuestra el compareciente con el Testimonio de Poder Especial, otorgado a su favor por el señor en su carácter de Director Presidente de la sociedad antes mencionada, poder otorgado el día seis de octubre de dos mil diez, ante los oficios del notario y El. quien se identifica con su DUI número: en su calidad de Apoderado Especial de la sociedad .,calidad que demuestra con la presentación de Testimonio de Poder Especial otorgado a su favor por la sra. . .n su carácter de Apoderada General Judicial con cláusula especial y representante de dicha sociedad, el día siete de noviembre de dos mil ocho ante los oficios notariales de la sra. que en base a la denuncia presentada con fecha ocho de octubre de dos mil diez por parte de la consumidora se convocó a la presente audiencia conciliatoria.

Luego que las partes intercambiaran sus puntos de vista, acordaron suspender la presente sesión de conciliación con el propósito que el apoderado del proveedor, consulte sobre la posibilidad de efectuarle un cambio de aparato telefónico al consumidor, por uno de las mismas caracterísiticas al del objeto del presente reclamo, sin ningún costo para el consumidor, fijando como nueva fecha de realización de la misma, para el día seis de enero, a las quince horas, dándose las partes por notificadas en este acto.

Que habiendo el conciliador leído íntegramente el contenido de la presente acta, se ha cerciorado de la conformidad de las partes con lo que en ella está escrito, y además habiendo explicado los efectos legales de la firma y el incumplimiento de la presente, para constancia de ello se firma.

apoderado de la Consumidora

apoderado del Proveedor

46

Defensoría del consumidor

FD-Conc-08

Acta de Suspensión de Audiencia Conciliatoria

CASO No. 53203

ACTA DE SUSPENSIÓN DE AUDIENCIA CONCILIATORIA

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de San Salvador, a las nueve horas con treinta y nueve minutos del día veinte de diciembre de dos mil diez , en presencia del conciliador asignado por la defensoría del consumidor se presentó El señor portador de su pasaporte número en su calidad de Apoderado Especial de la sociedad , quien se identifica con su NIT número: calidad que demuestra el compareciente con el Testimonio de Poder Especial, otorgado a su favor por el señor en su carácter de Director Presidente de la sociedad antes mencionada, poder otorgado el día seis de octubre de dos mil diez, ante los oficios del notario y El. quien se identifica con su DUI número: en su calidad de Apoderado Especial de la sociedad .,calidad que demuestra con la presentación de Testimonio de Poder Especial otorgado a su favor por la sra. . n su carácter de Apoderada General Judicial con cláusula especial y representante de dicha sociedad, el día siete de noviembre de dos mil ocho ante los oficios notariales de la sra. que en base a la denuncia presentada con fecha ocho de octubre de dos mil diez por parte de la consumidora se convocó a la presente audiencia conciliatoria.

Luego que las partes intercambiaran sus puntos de vista, acordaron suspender la presente sesión de conciliación con el propósito que el apoderado del proveedor, consulte sobre la posibilidad de efectuarle un cambio de aparato telefónico al consumidor, por uno de las mismas caracterísiticas al del objeto del presente reclamo, sin ningún costo para el consumidor, fijando como nueva fecha de realización de la misma, para el día seis de enero, a las quince horas, dándose las partes por notificadas en este acto.

Que habiendo el conciliador leído íntegramente el contenido de la presente acta, se ha cerciorado de la conformidad de las partes con lo que en ella está escrito, y además habiendo explicado los efectos legales de la firma y el incumplimiento de la presente, para constancia de ello se firma.

apoderado de la Consumidora

apoderado del Proveedor

Evelina Margarita Argueta Marroquín
Técnico

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP."

FD-Con-09

Acta Final de Conciliación sin Acuerdo

CASO No. 53203

ACTA FINAL DE CONCILIACIÓN

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de San Salvador, a las quince horas con veinticuatro minutos el día seis de enero de dos mil once , en presencia del conciliador asignado por la defensoría del consumidor se presentó el señor portador de su pasaporte número en su calidad de Apoderado Especial de la sociedad quien se identifica con su NIT número: , calidad que demuestra el compareciente con el Testimonio de Poder Especial, otorgado a su favor por el señor , en su carácter de Director Presidente de la sociedad antes mencionada, poder otorgado el día seis de octubre de dos mil diez, ante los oficios del notario y El quien se identifica con su DUI número: en su calidad de Apoderado Especial de la sociedad calidad que demuestra con la presentación de Testimonio de Poder Especial otorgado a su favor por la sra. en su carácter de Apoderada General Judicial con cláusula especial y representante de dicha sociedad, el día siete de noviembre de dos mil ocho ante los oficios notariales de la sra. que en base a la denuncia presentada con fecha ocho de octubre de dos mil diez por parte de la consumidora se convocó a la presente audiencia conciliatoria en la cual luego de que ambas partes comunicaran sus puntos de vista sobre el asunto y el conciliador haberlos instado a resolver el conflicto de forma equitativa, no han llegado a ningún acuerdo por los que se procede a levantar la presente acta.

Que habiendo el conciliador leído íntegramente el contenido de la presente acta se ha cerciorado de la conformidad de las partes con lo que en ella está escrito; y además habiendo explicado los efectos legales de la firma, en especial a lo referente a las causales de inicio al proceso sancionatorio, y para constancia de ello se firma.

Representante de la Consumidora apoderado del Proveedor

Evelina Margarita Argueta Marroquín
Técnico

CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS TÉCNICO

227-11

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍS DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, a las quince horas con quince minutos del día veinticinco de febrero de dos mil once.

Por recibido el expediente del Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría, con referencia número cinco tres dos cero tres, remitido el día veintitrés de los corrientes, constando de 68 folios.

En el presente caso, se analiza la denuncia interpuesta por , a través de su apoderado el señor , contra el proveedor aduciendo que suscribió contrato de telefonía celular en el cual adquirió un celular modelo ıegro, el cual sufrió desperfectos durante una llamada telefónica, por lo que fue llevado a las oficinas de la proveedora para su reparación, donde se le informó al consumidor que el diagnóstico del aparato era de irreparable por golpe; negándose por tanto a hacer valer la garantía del mismo.

El hecho anterior, de ser cierto, constituiría las infracciones previstas por los Arts. 43 letra c) LPC por incumplimiento de la garantía ofrecida al consumidor y de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista por el Art. 46 de la ley antes citada.

La posible relación contractual preexistente a la denuncia, ha quedado evidenciada por medio de las fotocopias debidamente confrontadas de contrato de prestación de servicio de administración virtual, agregadas a las diligencias seguidas por el Centro de Solución de Controversias, fs. 34 al 43.

Como consecuencia de lo anterior, este Tribunal Sancionador **RESUELVE:** Iníciese el procedimiento sancionatorio en relación a la denuncia interpuesta por , por medio de su apoderado contra la proveedora , motivada por el hecho y posible infracción relacionados.

Cítese a la proveedora para que comparezca por medio de su representante legal o apoderado, a expresar su defensa por escrito dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación de este auto, respecto al hecho atribuido en su contra. Si dicho escrito es suscrito por el representante legal de la sociedad, la firma que lo calce deberá ser legalizada por notario, en la que además deberá relacionar la personería jurídica con que actúa; caso contrario, deberá presentarse el escrito personalmente con copia certificada notarialmente o copia y original de la Constitución de la Sociedad y Credencial vigente debidamente inscrita

Solicítese a la proveedora , que presente a este Tribunal, al contestar la audiencia conferida: A) Original y copia del documento de garantía del celular objeto de este procedimiento; B) Documentos físicos y los archivos del sistema informático, llevados o elaborados por dicha sociedad, en relación a las reparaciones, ingresos o reclamos realizados al teléfono en cuestión, desde la adquisición hasta la fecha de esta resolución. Lo anterior deberá ser emitido por el encargado del departamento respectivo. Además, solicítese a la referida sociedad proporcione a este Tribunal el nombre de los técnicos que atendieron los reclamos de reparación del aparato antes mencionado.

Dése intervención a la consumidora para que pueda comparecer como interesada durante el procedimiento sancionatorio. Solicítesele que en el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación del presente auto, proporcione a este Tribunal Sancionador el nombre de las personas que puedan atestiguar sobre el hecho denunciado, o, las que le han atendido por el proveedor. Lo anterior mediante escrito que deberá presentar personalmente; caso contrario, la firma que lo calce deberá ser legalizada por notario.

Se hace saber al proveedor y a la consumidora que conforme el Art. 104, párrafo segundo de la LPC, pueden recibir notificaciones y otros actos de comunicación de este Tribunal Sancionador a través de fax, en cuyo caso deberán señalar por escrito el número correspondiente.

Notifíquese.

PRONUNCIADO POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR QUE LO SUSCRIBEN.

AP

227-11

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con cincuenta y cuatro minutos del día veintiocho de junio de dos mil once.

A sus antecedentes el escrito firmado por la licenciada presentado el día treinta de mayo del presente año.

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia **227-11**, fue iniciado por denuncia interpuesta ante el Centro de Solución de Controversias por la sociedad . a través de su apoderado el señor contra la sociedad , aduciendo que suscribió un contrato de telefonía celular con el cual adquirió un aparato modelo color negro, aparato que sufrió desperfectos durante una llamada telefónica; por lo que, fue llevado a las oficinas de la proveedora para su reparación, donde se le informó que el diagnóstico del aparato era de irreparable por golpe; negándose, por tanto, la garantía del mismo.

Leído los autos, y;

Considerando:

I. Ante la falta de arreglo en el Centro de Solución de Controversias, el expediente administrativo se remitió a este Tribunal, de conformidad al artículo 143 LPC. De acuerdo al hecho denunciado relacionado en la certificación respectiva, mediante auto de fecha veinticinco de febrero del presente año, se dio inicio al procedimiento sancionatorio contra la sociedad determinándose que de ser cierto el hecho éste configuraría la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC, por incumplimiento de la garantía ofrecida al consumidor, lo cual de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el Art. 46 LPC.

En el mismo auto, se mandó a oír a la proveedora, para que dentro del plazo de cinco días hábiles que señala el artículo 145 LPC, ejerciera su derecho de defensa sobre la conducta ilícita atribuida en su contra. Asimismo, se dio intervención a la sociedad en su calidad de consumidora afectada, solicitándosele que proporcionara a este Tribunal Sancionador el nombre de las personas que le atendieron por la proveedora, o las que pudieran atestiguar sobre el hecho denunciado.

II. En ejercicio de su derecho de defensa, la apoderada de la sociedad denunciada, presentó el escrito de fs. 71, mediante el cual señaló que la sociedad consumidora pertenece a la categoría de clientes corporativos, los cuales son atendidos por un ejecutivo designado que se encarga de dar

seguimiento a las peticiones, inquietudes y/o inconformidades de los usuarios, pudiendo mantener una comunicación directa con éste de forma personal, a través de correo electrónico, vía telefónica o por cualquier otro medio que le sea favorable al cliente. Que dada esa constante cercanía con el ejecutivo, existen menos formalidades que las establecidas para un cliente residencial; por lo que, la señorita . . empleada del aceptó la entrega del terminal y sus accesorios enviados por a través de un mensajero, limitándose su representada a acusar de recibo el terminal con sus accesorios, sin incluir en dicho acuse el detalle del golpe que tenía dicho terminal, no obstante haberlo notado en el mismo momento. Que un día después de recibido el terminal se procedió a su revisión, habiendo señalado el técnico que la falla radicaba en daños a la procesadora causados por golpes. Aduce que la garantía del fabricante no cubre los desperfectos del terminal cuando éstos presentan rayones, abolladuras o plástico roto. Finalmente, manifestó que el actuar de su representada ha sido diligente, al ofrecer, incluso, opciones adicionales a las establecidas en el contrato, no obstante que las fallas en el terminal han sido originadas por hechos que son de exclusiva responsabilidad de la usuaria. A dicho escrito anexó certificación de diagnóstico técnico y fotocopia simple de guía de información importante del producto.

Por su parte, el apoderado de la consumidora presentó el escrito de fs. 96, mediante el cual proporcionó los nombres de las personas que le atendieron por parte de la proveedora. A dicho escrito anexó esquela original de notificación.

Mediante auto de fecha veintiocho de abril del presente año, se abrió a prueba el presente procedimiento por el término de ocho días hábiles. Asimismo, se señaló la audiencia de las diez horas del día veinticinco de mayo del presente año, para recibir las declaraciones de los testigos señores diligencias cuyo resultado consta en actas agregadas a fs. 110 y 112 del expediente.

Mediante escrito de fs. 103, la solicitó se le tuviera por parte en el procedimiento, en su carácter de apoderada judicial con cláusula especial de la sociedad A dicha profesional se le concedió intervención en el procedimiento mediante auto de fecha veinticuatro de mayo del presente año.

La presentó el escrito de folios 113, mediante el cual señaló que con la prueba testimonial vertida en la audiencia de fecha veinticinco de mayo del presente año, se comprobó que al momento que el terminal fue entregado por éste se encontraba golpeado, y que la falla en el mismo tuvo su origen precisamente en los golpes, hechos

que son de exclusiva responsabilidad del usuario. Manifestó que la sociedad consumidora nunca negó que el terminal estuviera golpeado al momento que hizo entrega del mismo a y tampoco presentó prueba documental, testimonial ni de ninguna otra clase, que demostrara que su representada es responsable del cometimiento de la infracción atribuida.

Habiéndose concluido con los trámites que señala la ley, el presente caso se encuentra en estado de emitir la resolución final.

III. En el caso de autos, los hechos que originaron el reclamo planteado por el apoderado de la consumidora en su oportunidad, se centran en que suscribió un contrato de telefonía celular con el cual adquirió un aparato modelo color negro, el cual sufrió desperfectos durante una llamada telefónica; por lo que, fue llevado a las oficinas de la proveedora para su reparación, donde se le informó que el diagnóstico del aparato era de irreparable por golpe; negándose, por tanto, la garantía del mismo. De ahí que, se estimó que el hecho denunciado podría perfilarse como infracción al artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor.

La apoderada de la proveedora ha argumentado que la sociedad consumidora pertenece a la categoría de clientes corporativos, los cuales son atendidos por un ejecutivo designado que se encarga de dar seguimiento a las peticiones, inquietudes y/o inconformidades de los usuarios, pudiendo mantener una comunicación directa con éste de forma personal, a través de correo electrónico, vía telefónica o por cualquier otro medio que le sea favorable al cliente. Que dada esa constante cercanía con el ejecutivo, existen menos formalidades que las establecidas para un cliente residencial; por lo que, la señorita empleada del aceptó la entrega del terminal y sus accesorios enviados por a través de un mensajero, limitándose su representada a acusar de recibo el terminal con sus accesorios, sin incluir en dicho acuse el detalle del golpe que tenía dicho terminal, no obstante haberlo notado en el mismo momento. Que un día después de recibido el terminal se procedió a su revisión, habiendo señalado el técnico que la falla radicaba en daños a la procesadora del terminal causados por golpes. Adujo que la garantía del fabricante no cubre los desperfectos del terminal, cuando éstos presentan rayones, abolladuras o plástico roto. Que el actuar de su representada ha sido diligente, al ofrecer incluso opciones adicionales a las establecidas en el contrato, no obstante que las fallas en el terminal han sido originadas en hechos que son de exclusiva responsabilidad de la usuaria.

Entre la documentación presentada, se encuentran agregadas impresiones de correos electrónicos, fotocopia confrontada de comprobante de entrega de terminal para reparación de fecha diecisiete de agosto de dos mil diez, hoja de diagnóstico técnico, orden de reparación de equipos

telefónicos y terminales con desperfecto, documento de envío de paquete, contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones y sus anexos. Asimismo, se ha presentado certificación de diagnóstico técnico y fotocopia simple de guía de información importante del producto.

Con relación a las impresiones de correos electrónicos presentadas, cabe señalar que dicho medio electrónico de comunicación no garantiza la confiabilidad y seguridad en cuanto a su contenido, ni tampoco garantiza que la correspondencia se haya realizado entre consumidor y proveedor; por lo que, dicha documentación no es idónea para comprobar la conducta atribuida, o desvirtuar la misma.

Asimismo, consta en autos la declaración como testigo de la quien al ser interrogada por las respondió: Que trabaja para .a cual forma parte del ; que cuando los clientes llevan los aparatos averiados, la testigo es la encargada de recibir dichos aparatos; que al llevar los clientes o mensajeros un terminal a reparación, se verifica en la nota de remisión si toda la información del aparato está correcta, se hace una revisión minuciosa del aparato para ver como lo entregan, se sacan dos copias del documento de ingreso del aparato al taller, una de ellas se la queda la empresa, la otra se firma, se sella, se le pone la fecha y hora, y se entrega al cliente; que antes era otro procedimiento; que el cliente llevaba la nota de remisión y solamente se ponía la firma y se sellaba la nota, y se verificaban las características del teléfono; que este procedimiento cambió en el mes de octubre de dos mil diez, a raíz del problema que tuvieron con la sociedad ; que el problema fue que el mensajero llevó el aparato, le recibieron el mismo, le sellaron y firmaron la nota, pusieron la fecha y la hora, y además se detalló que no se recibía la tarjeta sim; que cuando se generó la orden de reparación pudieron ver que el aparato estaba golpeado, pero en la nota no se hizo constar que el aparato se encontraba en ese estado. A las preguntas del Tribunal Sancionador respondió: Que el aparato fue recibido golpeado y rayado de su cover; que en la orden de reparación se hace constar que el aparato iba así; que la revisión al terminal la realizó después de recibir el aparato, después que el mensajero se había retirado de las instalaciones; que lo hizo constar en la orden de reparación después que el mensajero se fue. A las preguntas del señor respondió: Que el estado en que se entregó el teléfono no se colocó en el documento, porque ese procedimiento no se hacía en ese tiempo; que eso se hacía cuando ya se generaba la orden de reparación; que se colocó hasta el día siguiente que el aparato estaba rayado y golpeado porque eso lleva más tiempo.

Así también, consta la declaración como testigo del señor quien al ser interrogado por las respondió: Que se dedica a la reparación de terminales, y que está certificado por marcas como que se dedica a esto desde hace seis años; que labora para la empresa desde hace 3 años; que sus funciones son de diagnosticar, reparar y validar garantías de los terminales; que el procedimiento de revisión empieza desde que la agencia recibe el terminal y se lo hacen llegar por medio de courier; que el testigo lo recibe en el estado en que se encuentra para ver los parámetros de garantía que pone el fabricante; que recuerda haber reparado un terminal propiedad de que el aparato era un Iphone negro de treinta y dos gigas; que el diagnóstico fue que la procesadora estaba dañada por causa de golpes; que la falla de terminal se debió a causa de golpes; que las tabletas electrónicas traen resistencias y con un golpe se desprenden estas resistencias; que el terminal de estaba golpeado cerca del rack del auricular. A las preguntas del Tribunal Sancionador respondió: Que el testigo reconoce la copia de la orden de reparación de equipos telefónicos y terminales con desperfecto incorporada por la licenciada , cuya copia confrontada se encuentra agregada a fs. 17 del expediente; que el testigo fue quien hizo las anotaciones a mano en dicho documento.

IV. Con tales antecedentes, procede analizar la conducta ilícita presuntamente atribuida a la proveedora denunciada.

En cuanto al supuesto incumplimiento de garantía denunciado, este Tribunal considera necesaria la concurrencia de ciertos elementos para la configuración de la conducta a que alude el citado Art. 43 letra c) LPC, debiendo constar en el procedimiento: a) la existencia de una relación contractual; b) el otorgamiento de una garantía respecto al bien objeto del contrato, en los términos que dispone la Ley de Protección al Consumidor; c) la concurrencia de un desperfecto o falla en el bien que encaje en los alcances de la garantía; y, d) la falta de cumplimiento del proveedor a la garantía en los términos en que fue ofrecida.

Al respecto, de la documentación agregada al expediente, aparece que la consumidora suscribió un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con la proveedora y que el terminal adquirido contaba con garantía. Asimismo, consta que dicho aparato fue presentado para reparación el día diecisiete de agosto de dos mil diez.

Finalmente, consta a fs. 16 y 17 en el diagnóstico técnico realizado en el taller de la proveedora y en la orden de reparación de equipos telefónicos y terminales con desperfecto, que el

aparato tenía la procesadora dañada por golpes, habiéndose declarado irreparable; por lo que se declaró que el aparato estaba fuera de la garantía del fabricante.

Este Tribunal ha sostenido que la garantía puede cesar cuando el proveedor constate que la clase de manipulaciones aducidas han provocado -o al menos permitan considerar que razonablemente han podido provocar- el desperfecto que se controvierta. Este razonamiento tiene fundamento en el hecho que si un proveedor concede una garantía, es porque tiene la posibilidad de evaluar cualquier clase de desperfectos desde un punto de vista técnico, de manera objetiva; y que, además, no existen limitantes importantes para que pueda trasladar, por vía de su derecho de aportar prueba, los resultados de dicho análisis para ser conocidos por este Tribunal.

En ese sentido, puede advertirse que el diagnóstico técnico presentado por la proveedora, para acreditar que el desperfecto en el teléfono celular de la consumidora ha sido consecuencia de golpes, no puede considerarse suficiente, por cuanto el referido diagnóstico ha sido suscrito por el sin que se haya acreditado procesalmente su carácter de perito experto en la materia. En este punto, cabe señalar que cuando el Tribunal Sancionador se auxilia de los peritajes presentados por las partes, debe crearse una convicción objetiva y subjetiva de la capacidad que posee el perito que suscribe el dictamen. En concordancia con lo anterior, el Art. 383 del Código Procesal Civil y Mercantil establece que podrán ser designados peritos quienes posean título oficial en la materia, ciencia o arte de que se trate. Así, el testimonio del señor no puede valorarse para efectos de tener por acreditado que los daños ocasionados al terminal celular en cuestión, sean consecuencia de la mala manipulación, pues su testimonio se circunscribe a relatar aspectos de tipo exclusivamente técnicos, relacionados al teléfono objeto de controversia.

"Con respecto al testimonio de la señora cabe señalar que éste no merece fe para desvirtuar la conducta ilícita atribuida, pues si bien ésta declaró que recibió el aparato de la consumidora con golpes, éstos no se hicieron constar al momento de la entrega, siendo que tal conducta riñe con los deberes de diligencia inherentes al comerciante en negocio propio. Por otra parte, debe acotarse que es obligación del proveedor hacer constar las condiciones en que se recibe un bien, máxime cuando el reclamo es por garantía. Aunado a lo anterior, con su testimonio tampoco se prueba la relación de causalidad entre la existencia de los golpes en el teléfono celular de la consumidora y el daño de naturaleza irreparable en el mismo."

Así pues, no ha quedado probado dentro del procedimiento que el desperfecto haya sido consecuencia de golpes en el aparato celular.

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP."

Lo anterior, evidencia que, en el presente caso, han quedado establecidos todos los presupuestos antes señalados: la existencia de la relación contractual, de la garantía del teléfono celular objeto de reclamo, la concurrencia de la falla y el incumplimiento de la proveedora a la garantía, pues, tal como ha quedado comprobado, el teléfono celular adquirido presentó fallas, las cuales no fueron reparadas por la proveedora aduciendo que el desperfecto fue consecuencia de golpes en el terminal, situación que queda fuera de la garantía del fabricante. Sin embargo, como ha quedado señalado, no se ha podido obtener prueba que efectivamente acredite que los daños denunciados se encontraban fuera de la cobertura de la garantía adquirida, por haberse provocado como consecuencia de la situación antes relacionada; y que por ende, la proveedora no tenía la obligación de efectuar la reparación, o de ser imposible ésta, el cambio del producto. De ahí que, pueda concluirse que la proveedora haya incumplido la garantía otorgada a la sociedad por el teléfono celular adquirido; por lo que, procede imponer la sanción respectiva.

En el caso que nos ocupa, para establecer el monto de la sanción debe tomarse en cuenta que la proveedora es una persona jurídica, que con su conducta ha causado un menoscabo a la consumidora, al no haber obtenido respuesta a su reclamo por garantía.

Por todo lo expuesto, y sobre la base de los artículos 101 inciso 2°, 14 y 86 inciso final de la Constitución; artículos 83 letra b), 43 letra c), 46 y 49 de la Ley de Protección al Consumidor y artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal Resuelve: Sanciónase a la sociedad . con multa de **UN MIL DOLARES** ($1,000.00), por la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, la cual deberá hacer efectiva en el Fondo General de la Nación, dentro de los diez días siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

Notifíquese.

PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR QUE LA SUSCRIBEN

OG.-