


\*Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAI), 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", "b" y "c" de la LAIP.

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 16/12/2020 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1-0100-01-17-4198
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 09/10/2017, la consumidora interpuso su denuncia —folio 1—, en la cual, expuso que compró un Televisor Sony Led Smart en fecha 26/11/2016, con garantía de 12 meses, pero que el aparato no daba imagen, y reportó el problema a la proveedora en fecha 11/08/2017. Le recibieron el televisor en sucursal Lourdes bajo orden N.º 56129, y le dijeron que lo revisarían allí. Manifiesta que llamó a call center y le informaron que ya estaba listo, por lo que se acercó a la sucursal donde lo dejó y ahí le dijeron que ya lo habían revisado pero que estaban esperando el repuesto y que llegaría en ocho días; posteriormente se presenta nuevamente a la misma sucursal, pero al probarlo solo proyectaba imagen pero no audió, por lo que la proveedora lo envió al taller y le informan que el televisor no tiene garantía por invasión de hormigas, con lo cual no estuvo de acuerdo la consumidora ya que éste fue revisado previamente en sucursal Lourdes por un técnico de Sonosant y nunca le informaron acerca de una invasión de hormigas.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, sin que la consumidora y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio; razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio, mediante resolución de las diez horas con cuarenta y uno minutos del día 26/11/2019 (fs. 38 y 39).</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p>La consumidora solicitó, que la proveedora cumpla con la garantía y repare el televisor sin costo hasta dejarlo en óptimas condiciones de uso y funcionamiento, y se extienda el plazo de garantía por el tiempo que ha estado en taller de la proveedora. Lo anterior, con fundamento en los artículos 34 y 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor.</p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</b>			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 38 y 39—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida 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</p>			

Handwritten marks and initials on the left margin of the document.

*establecidas legalmente.*

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, la garantía que se ofrece respecto a los bienes concreta el compromiso que asume la proveedora 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 dispone 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 efectivo y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán* (el resultado es nuestro). *Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio.* Además, establece 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, y no podrán implicar un límite o renuncia a las garantías otorgadas en la Ley o reglamentos técnicos respectivos.*

Respecto a la ejecución de las garantías, el artículo 33-A de la referida ley, consigna que: *(...) el consumidor deberá comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio, por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto. (...)*, el resultado es nuestro.

En cuanto 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 o la correcta prestación del servicio, 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.*

De las disposiciones citadas se destaca que, con la venta de un producto garantizado, la proveedora asume responsabilidad por el buen funcionamiento del bien en lo relativo a todas las condiciones y características del mismo correspondientes a los términos conuados, 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, la proveedora 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.

#### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC; la proveedora evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio y ejerció su derecho de defensa, por medio de escrito firmado por el licenciado calidad de apoderado general judicial de la denunciada 3.A de C.V., (fs. 42, 176 y 177), lo que acredita con fotocopias certificadas de poder otorgado a su favor (fs. 178 al 181), incorpora documentación como prueba (fs. 184 al 189), y anexa la documentación financiera y tributaria requerida (fs. 51 al 165).

En el referido escrito, luego de una sucinta relación de los hechos, expresó que su representada no ha cometido la infracción que se le atribuye, pues en ningún momento incumplió con la garantía del bien que adquirió la consumidora quien llevó a la sucursal de ubicada en el Centro Comercial Lourdes su aparato, haciendo mención que no estaba funcionando bien, se lo recibieron para mandarlo al centro de servicios o talleres, ya que en las sucursales no hay servicio de taller, el aparato en cuestión es una PANTALLA SONY MODELO LED SMART KDL40W655D, de su propiedad con ciertos desperfectos, la cual fue recibida con orden número 56129, de fecha 11/08/2017 y posteriormente fue enviada al taller y recibida con la orden de servicios número 399691, que al ser revisada por el personal asignado del taller se detectó, que el artículo poseía infiltración de insectos (hormigas) y mucho polvo, explicándole a la consumidora los términos de la garantía, dado el evento que dañó el aparato y que esto estaba explicado en el reverso de la factura que se le entregó al momento de la compra a la señora específicamente en la parte que menciona "RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE QUE OCACIONAN LA PERDIDA DE LA GARANTIA" y que literalmente

dice "Se considera perdida de garantía en cualquier de las siguientes casos: (... numeral 6 " Daños ocasionados por... ingreso al aparato de cualquier tipo de... insectos, roedores... ", además expone que a la consumidora se le brindó un informe de la situación técnica del televisor, se le mostraron fotos, y se le explicó los pormenores de la garantía. Se procedió a elaborar presupuesto de reparación y se le notificó telefónicamente pero ella no lo aceptó, aunque se le hizo un descuento considerable y se dieron facilidades para el pago y, tampoco quiso retirar la pantalla, se estuvo insistiendo para que retirara la pantalla pero no lo quiso hacer, es por eso que el en su calidad de jefe de los talleres de la proveedora, para certificar tal situación elaboró un informe y además se tomaron unas fotografías donde se puede ver la gran cantidad de insectos que tiene el televisor, que fue lo que ocasionó la falla que tenía la pantalla y que se reportó en los talleres. Que con todo lo anterior expuesto lo que se pretende comprobar es que el artículo perdió la garantía por una circunstancia no cubierta por esta y que se dañó en poder de la señora \_\_\_\_\_ y no es que no se haya querido cumplir la garantía ofrecida.

En razón de lo anterior, este Tribunal procede a tener por cumplido el requerimiento de presentación de la documentación tributaria y financiera. Finalmente, sus argumentos de defensa serán valorados conjuntamente con la prueba documental incorporada, en el apartado respectivo para ello de la presente resolución.

#### VI. 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 grave consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por incumplimiento de garantía ofrecida a la denunciante.

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, 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 procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental por parte de la denunciante y de la proveedora, consistente en:

- a) Fotocopia confrontada de factura No. 113025 emitida por Sucursal Lourdes en fecha 26/11/2016, a nombre de la consumidora por la compra de una pantalla por un valor de \$399.00 dólares, (junto con otro electrodoméstico) y en la que consta la leyenda "GTA/12 MESES" (f. 4); con la misma, se comprueba la relación de consumo preexistente a la denuncia, entre la consumidora y la proveedora; asimismo, se acredita la existencia de una garantía por un plazo de 12 meses en la pantalla objeto del presente reclamo.
- b) Fotocopia confrontada de comprobante de Recepción de aparatos, emitida por la proveedora en la misma sucursal de compra en fecha 11/08/2017, en la que se describe datos del cliente y datos del artículo, así como el estado del aparato: "cliente manifiesta que de repente no le dio imagen" (f. 5); con la que se acredita que la consumidora expuso su reclamo a la proveedora ante las fallas presentadas por el aparato, y que el mismo fue dentro del periodo de 12 meses de garantía otorgado por el bien.
- c) Impresión de hoja denominada "Detalles de Presupuesto" de fecha 10/10/17, con número de orden de servicio 399691 en el que se detalla el presupuesto para reparar el aparato objeto de la controversia (fs. 10); con lo que se comprueba que se realizó un análisis técnico al televisor y se concluyó en las observaciones que se encontró el "panel dañado por hormigas, main Board dañado por hormigas pierde garantía".
- d) Fotocopia de "Certificado Regional de Garantía" en donde se estipula: "Los siguientes daños invalidan el beneficio de la presente garantía: 12. Daños causados por la introducción en el producto de alguna sustancia o objeto extraño, tales como arena, insectos o roedores y sus residuos, alimentos, juguetes, líquidos de cualquier tipo, polvo, etc." (fs. 11); en el cual se hace constar las condiciones en las que la garantía se invalida según los parámetros del fabricante del aparato objeto de la controversia.
- e) Fotocopia de reverso de factura en donde se detalla "Condiciones de Esta Garantía", en donde consta que "La Garantía solamente se aplica cuando el daño sea bajo uso correcto y debido a defectos de fabricación. No aplica en los siguientes casos (...). Responsabilidades del cliente que ocasionan la pérdida de Garantía: 6. Daños causados por voltaje eléctrico inadecuado, instalaciones eléctricas inadecuadas, sobrecargas, conexión del equipo, redes inadecuadas o eventos ajenos a nuestra responsabilidad como son robos, explosiones, incendios, terremotos, inundaciones, ingreso del aparato de cualquier tipo de humedad, agua lluvia, agua potable, lodo, polvo, salitre, oxidación, insectos, roedores, desordenes públicos o como consecuencias de estos, transporte incorrecto, etc. (...)" (f. 12 y 186), con lo que se acredita las condiciones y alcances de la garantía otorgada por la proveedora conforme a los

parámetros establecidos por el fabricante para el bien adquirido por la consumidora.

h) Fotocopia de Impresión denominada "REPORTE DE SERVICIO TÉCNICO" donde consta un "HISTÓRICO DE ACTIVIDADES", y se detalla una bitácora del proceso que se siguió con la revisión del televisor en cuestión: "Se comprueba la falla reportada, al proceder con la inspección interna de la pantalla se detecta que ha sufrido una filtración de insectos (Hormigas) las cuales han generado daños en la tarjeta electrónica principal de control y video, así como también en el panel LCD, ya que la suciedad o desperdicios, acumulados por los insectos son materiales viscosos o sea son húmedos, los cuales producen corrosión y corto circuitos en los componentes electrónicos, en las conexiones y conectores del panel LCD, debido a que se comprobó que la falla es por causa externa se invalida la Garantía" además en un campo denominado "Reparación", se detalla lo siguiente: "Para la reparación del artículo es necesario el reemplazo del panel LCD completo y la tarjeta principal de control y video, pero debido a la pérdida de Garantía, se procede a elaborar un presupuesto para informar al cliente los costos de reparación", finalmente en el campo de observaciones consta: "Se verificaron los comentarios del cliente, y la tienda confirmó que solo se ha efectuado esta revisión técnica, en la tienda antes de enviarlo a taller les funciona y le informaron al cliente pero cuando se presentó el cliente a la tienda, al probarlo dio la falla, por eso se envió a taller, debido a que se encontró, verifico y comprobó que la pantalla presenta daños y evidencias claras de la filtración de insectos se invalida la Garantía, ya que no cubre daños por causas externas o daños. El cliente fue notificado por la pérdida de la Garantía, se le comunico que su caso sería evaluado para ofrecerle un presupuesto con precio especial, este nuevo presupuesto le fue informado pero el cliente no lo acepta", con lo que se acredita que la proveedora atendió al reclamo presentado por la consumidora y procedió a realizar una revisión del aparato conforme a la garantía que este tenía, pero que del anterior proceso se determinó que la causal de la falla presentada era la invasión de hormigas y que la misma, era una existente de cobertura de la garantía del bien, tanto para la proveedora como para el fabricante (f.13).

g) Impresiones de fotografías relacionadas a la inspección técnica realizada por la proveedora, donde se puede observar cómo se encontró al interior de la pantalla, al momento de realizar el diagnóstico de taller (fs. 15 al 20 y 187 a.189).

h) Informe Técnico del caso de (f. 184). En dicho informe se detalla una fecha de ingreso 12/1/18, descripción del artículo, orden del servicio 399691, Síntomas y Observaciones en donde se menciona "No da imagen", además se detalla que la falla de la pantalla se debió a una infiltración de insectos (Hormigas) y se encontró evidencia de suciedad, desechos y desperdicios introducidos y generados por los insectos y se comprobó

que los componentes electrónicos de la tarjeta principal de audio/video/control y conectores del panel LCD se dañaron por corto circuito y corrosión, es debido a eso que se determinó que la falla del artículo es por causas externas, por lo que se invalida la garantía ya que esta solo cubre desperfectos de fábrica. Dicho informe se encuentra firmado por

Jefe Técnico, Centro de Servicio Electrónico

S.A. de C.V. Con dicho

informe se demuestra que la proveedora no incumplió la garantía, sino que el daño del artículo es atribuido a causales no cubiertas por la garantía extendida por la proveedora.

1) Fotocopia certificada por notario de Título de Técnico en Ingeniería Electrónica del señor que califica su expertise y conocimiento técnico para la emisión del informe precitado (f. 185).

C. Con la documentación antes citada, se ha acreditado la relación de consumo existente entre la denunciante y la proveedora, en razón de la compra de una pantalla de televisión, la cual tenía una garantía de 12 meses a partir de su compra (f.4). Además, se ha acreditado que la consumidora manifestó a la denunciada, que el bien presentaba fallas y el mismo fue sometido a un análisis técnico por parte del taller autorizado para tal efecto (f. 5), resultando en el respectivo reporte técnico, que el televisor presentaba fallas debido al ingreso de insectos (Formigas) y suciedad, por lo que dicha causal no era un desperfecto de fábrica (fs. 10, 13 y 184). Finalmente, al cotejar el resultado del reporte técnico precitado con el certificado de garantía y sus excepciones -apartados de excepciones de cobertura de garantía (fs. 11, 12 y 186)-, específicamente la causal de excepción número 6 del reverso de la factura de compra, que textualmente establece "Daños causados por (...) el ingreso al aparato de cualquier tipo de humedad, agua (...), insectos, roedores (...)", es decir, que la causal que originó el desperfecto del televisor, según determinó el taller, no está cubierta por la garantía otorgada.

Consecuentemente, y con fundamento en toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, este Tribunal Sancionador concluye, que el desperfecto presentado por el bien objeto del reclamo, no estaba contemplado dentro de los alcances de la garantía del mismo, por lo que no es posible atribuir a la proveedora denunciada una conducta de incumplimiento de garantía, pues consta que la denunciada atendió el reclamo de la consumidora, recibiendo la pantalla y remitiéndola al taller respectivo para su análisis, pero que después del mismo, el reporte técnico arrojó que la causal del problema presentado era precisamente por "el ingreso de insectos y suciedad" y que esto no se encuentra cubierto por la garantía del fabricante ni por la de la proveedora. Por tanto, la proveedora no estaba obligada, en el presente caso, a responder por el bien que originó la controversia y es procedente *absolver* a la proveedora denunciada de la comisión de la infracción atribuida, regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por el incumplimiento de garantías de uso o funcionamiento.

VII. 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, 33, 34, 43 letra c), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal RESUELVE:

- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por el licenciado \_\_\_\_\_ de fecha 05/03/2020, y la documentación que con el mismo anexa (fs: 176 a 189).
- b) *Absuélvase* a la proveedora \_\_\_\_\_, S.A. de C.V., por la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por el *incumplimiento de garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente, en relación a la denuncia* presentada por la señora \_\_\_\_\_.
- c) *Notifíquese.*

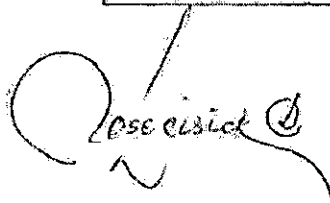
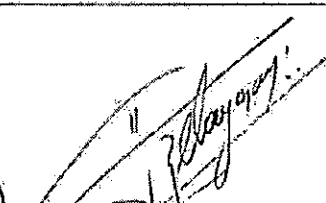
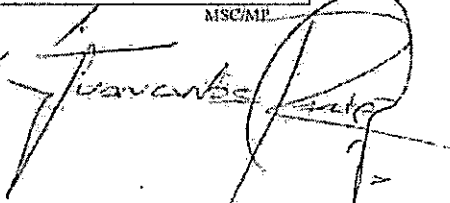
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la LPA: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente 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

MSC/ML

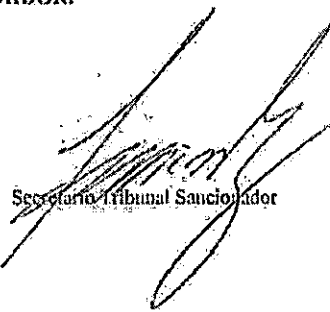
  
  


José Leónisick Castro  
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

  
 Secretaria Tribunal Sancionador