

\*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 "g" de la LAIP.

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR.</b>	Fecha: 18/02/2021 Hora: 10:18 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1029-19
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES:</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:			
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES:</b>			
<p>En fecha 20/06/2019, la consumidora interpuso su denuncia —folio 1— en la cual, básicamente, expuso: <i>“que en fecha 22/11/2018 adquirió de contado una COMPUTADORA por el valor de: \$1059.00, con el que pero desde un inicio presentó desperfectos de fábrica que era demasiado lenta y cuando quiere enciende y cuando no, por tal razón la reportó al proveedor en el mes de febrero/19, generándole la orden de recepción del aparato N° 100145, de fecha 08/02/2019 y se la repararon, pero a los pocos días siempre presentó el mismo desperfecto, y la consumidora no está conforme, con la compra ni con la atención en cuanto a la garantía del artículo, y el equipo está en poder del proveedor, porque cuando la llevó por segunda vez ya no se la quisieron recibir, por lo que solicita se le investigue el caso.”</i></p> <p>Se siguió la etapa de medios alternos de solución de controversias; dando como resultado final un desacuerdo entre las partes intervinientes.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente administrativo, recibiendo en este Tribunal en fecha 15/08/2019.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR:</b>			
La consumidora solicitó: <i>que el proveedor le haga la devolución de lo pagado.</i>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN:</b>			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 39 y 40—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra d) de la LPC por <i>“el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.”</i></p>			
<p>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 con el compromiso que asume el</p>			

7  
 2  
 1

Defensoría del Consumidor

San Salvador

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 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 efectiva y la individuación de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán* (el resaltado 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 resaltado 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, 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 actuará 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, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

En fecha 27/02/2020 —fs. 42— se notificó a la proveedora denunciada de auto de inicio— fs. 39 a 40— sin que la misma se pronunciara al respecto.

Posteriormente, en fecha 04/01/2021 —fs. 44— se notificó a la

etapa de apertura a pruebas, recibiendo este Tribunal en fecha 13/01/2021 — fs. 45 a 46— escrito firmado por \_\_\_\_\_ quien actúa en calidad de apoderado general judicial de \_\_\_\_\_, acreditación que consta de fs. 48 a 51, y agrega prueba documental de fs. 53 a 56; en dicho escrito, ejerce derecho de defensa de su representada, manifestando —en síntesis— que en el presente caso, los hechos denunciados por la consumidora no son ciertos, pues su representada no ha incumplido con la garantía de la computadora; la cual llevó en fecha 08/02/2019 a la sucursal de Ahuachapán de su representada por considerar que le estaba fallando. Explica que a dicho producto se le efectuaron pruebas de funcionamiento y el diagnóstico fue una falla en la tarjeta principal y el teclado; posterior a eso, se le cambió la tarjeta principal y el teclado se le realizó limpieza interna y actualización de programas, verificando su correcto funcionamiento.

7  
4  
2

Aclara el referido profesional que, el servicio de garantía se lo realizó quienes son contratados directamente por la fábrica ASUS para dar el servicio de mantenimiento de sus máquinas y verificado por su representante.

Asimismo, sostiene que del trabajo realizado por [redacted] envía una nota informando el trabajo ejecutado y, posteriormente, esto fue informado

que su computadora estaba lista para ser retirada en la tienda de compra; sin embargo, la consumidora ya no se comunicó con la empresa, estando en buen estado y almacenada en la tienda dicha computadora, pudiendo entregársela cuando la denunciante quisiera.

Finalmente, arguye que con lo anterior, se comprueba que se cumplió con la garantía del artículo adquirido por la consumidora; ya que, la denunciante contaba con fotocopia de la factura, relacionado al reverso de ésta, todo lo relacionado a la garantía del producto; además, hace referencia en que se hizo mención del contrato y la posibilidad que éste contuviera cláusulas abusivas y hace énfasis en que, el contrato utilizado en la actualidad y en el caso

[redacted] está avalado por la misma DC, para lo cual anexa como prueba documental, nota enviada a su representante por la anterior presidencia a cargo de

[redacted] en la que les hace saber, que éste ha sido verificado y cumple con la LPC y su Reglamento; anexando pruebas documentales las cuales se expondrá en el siguiente apartado.

Ante el argumento anterior, este Tribunal considera necesario aclarar que, el presente procedimiento administrativo sancionatorio, ha sido incoado por supuesta infracción y hechos denunciados contenidos en el artículo 43 letra c) relacionado con el artículo 33 ambos de la LPC, por tal razón, esta autoridad se pronunciará en lo relativo a lo denunciado.

#### 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 consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por incumplimiento de la garantía de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

A. Al respecto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 146 de la LPC y artículo 106 inc. 3º de la LPA, 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, los cuales serán valorados conforme a las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

Asimismo, el artículo 313 del 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 válida debe ser oportuna, pertinente y conducente.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por la proveedora denunciada, consistentes en:

a) diagnósticos técnicos elaborados y firmados por ..... quien firma como supervisor de ..... por el

jefe de falleres. ...., en la que detalla las razones de la falla y solución de la computadora de la denunciante;

b) fotocopia certificada por notario de título de Técnico en Ingeniería Electrónica del señor ..... que lo califica para elaborar informes técnicos;

c) fotocopia del reverso de facturas de venta en la que se menciona los detalles en relación a la garantía suministrada.

#### VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa;

1) La relación contractual existente entre la consumidora y la proveedora denunciada por medio de la fotocopia simple de la factura de compra de la computadora agregada a folio 3, documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituye como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma;

2) La existencia de una garantía ofrecida por ..... a la consumidora; sobre el bien objeto de reclamo, cuyas especificaciones están contenidas al reverso de la factura entregada a la consumidora donde se le hace saber los alcances de la misma. (fs. 55);

3) La presentación de un reclamo por parte de la consumidora y la recepción de la computadora para hacer uso de la garantía por un reporte de falla consistente en que dicho producto a veces encendía y otras no, recepcionado por la proveedora en fecha 08/02/2019. (fs. 4);

7  
\*  
X

4) *Notas extendidas y firmadas por el* \_\_\_\_\_, quien se identifica como Supervisor de Microsistemas, de fechas 10/07/2019 y 19/07/2019, ésta última presentada en etapa de conciliación. (fs. 30 y 52);

5) *Reporte de servicio técnico* firmado por el \_\_\_\_\_ que contiene las especificaciones como la fecha, falla, pruebas realizadas y la reparación hecha a la computadora. (fs. 53);

6) *Fotocopia certificada* de título de Tecnología en Ingeniería Electrónica a nombre del \_\_\_\_\_ . (fs. 54);

De lo anterior, este Tribunal verifica que: a) el único documento contractual que obra en el expediente administrativo es la factura de folio 3; b) de manera inicial se ha constatado que la computadora objeto de reclamo presentó desperfecto y que efectivamente la proveedora realizó la reparación de la misma en dos ocasiones.

(i) En fecha 13/02/2019 ingresó a revisión a taller de \_\_\_\_\_ la computadora objeto de reclamo, la cual según documento agregado a folios 52 se diagnosticó con problema de "*mother board*" y teclado, por lo que se reemplazaron ambos repuestos y se ejecutaron las últimas actualizaciones de \_\_\_\_\_ se corrieron pruebas de \_\_\_\_\_ entregando el equipo en buenas condiciones en fecha 22/02/2019. Dicho documento se encuentra firmado por \_\_\_\_\_ en calidad de Supervisor de Microsistemas de \_\_\_\_\_

(ii) En fecha 17/07/2019 ingresó nuevamente a taller la computadora de la consumidora, según consta en documento agregado a folios 32, mediante el cual se reportó como falla la lentitud en sistema y no corre los programas \_\_\_\_\_), constando que las reparaciones consistieron en reinstalar el sistema operativo y que el equipo tenía instalaciones pendientes de \_\_\_\_\_ las cuales provocan lentitud en el sistema ya que se ejecutan en segundo plano. Además, en el mismo documento se advierte que el equipo estaba queriendo ser utilizado para propósitos superiores a sus características técnicas, puesto que los programas antes referidos, sirven para edición de video y requieren especificaciones técnicas superiores, entre ellas tarjeta de video profesional y \_\_\_\_\_ o de 12 núcleos.

Con la prueba antes relacionada, podemos concluir que, si bien la consumidora presentó reclamo en dos ocasiones por fallas en la computadora, estas fueron atendidas y reparadas por la proveedora denunciada.

Por otro lado, las afirmaciones de la consumidora no han sido respaldadas con ningún tipo de prueba o haciendo uso de su derecho para hacerlo. Con tales hechos ha quedado establecido el

*cumplimiento de la garantía de uso o funcionamiento por parte de la proveedora, quien asistió el reclamo de parte de la consumidora por el defecto presentado en la computadora, haciendo uso de la garantía tal y como lo especifican las condiciones en el documento respectivo a fs. 3 y 55.*

Por lo anterior, constan en el expediente administrativo los elementos probatorios que otorguen convicción respecto de las obligaciones adquiridas por la denunciada en la relación contractual, es decir, existe información suficiente que lleve a este Tribunal a tener certeza de que a la misma le competía la obligación de atender el reclamo en los términos esperados por la consumidora y que cumplió con la garantía ofrecida.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que *la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indirecta o directa, que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.*

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, la documentación probatoria agregada al expediente y los hechos declarados por la consumidora en su denuncia, son suficientes para determinar con certeza que la sociedad denunciada no cometió la infracción atribuida, ya que en el presente procedimiento fue posible acreditar, el cumplimiento de la garantía ofrecida durante el plazo brindado por la proveedora:

Por consiguiente, este Tribunal concluye que no se ha comprobado que

*¿ haya cometido la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, por incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente; por ello, se estima procedente absolver a del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.*

#### IX. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 33, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

a) Téngase por recibida la documentación presentada por la proveedora denunciada, la cual consta a folios 45 a 56.

b) Absuélvase por 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 establecidos legalmente, en relación a la denuncia presentada por .

Notifíquese.

INFORMACION SOBRE RECURSO	
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos; 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	

*José Luis Castro*  
*José Zelaya Meléndez*  
*Juan Carlos Ramírez Cienfuegos*

José Luis Castro  
 Presidente

José Zelaya Meléndez  
 Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
 Segundo vocal suplente

**PRONUNCIADO POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.**

Al/MIP

*[Signature]*  
 Secretario  
 del Tribunal Sancionador