 <p>Defensoría del Consumidor</p>	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 02/03/21 Hora: 13:30 Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 2101-18</p>
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:			
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 05/10/2018, la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual, básicamente, expuso: que el día 22 de febrero de 2018, adquirió el crédito plan 12 meses una cocina de 6 quemadores marca LG, modelo 30 RSG314M, con doce meses de garantía por un precio de \$948.00, la cual canceló en tres meses, en julio se fijó que se estaban picando los quemadores, a lo que hizo el reclamo a la tienda y se los cambiaron, aunque ya no eran los mismos pero funcionaron, lo deje así, hoy en septiembre, ya están otra vez picados, mojados y las perillas desprendiéndose y darritiéndose; y casi no la ha usado, hace dos semanas hizo mi segundo reclamo y a la fecha no ha recibido respuesta y solo tiene 7 meses de tenerla.</p>			
<p>En fecha 09/10/2018, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (fs. 16), a lo cual, la proveedora contestó, que el artículo fue revisado en tres ocasiones, relacionados a daños en tapaderas de quemadores y perillas, en la primera revisión se procedió al cambio de cinco quemadores como un servicio de atención al cliente, porque el cambio de accesorios no está cubierta por garantía, según condiciones de garantía establecidas al reverso de factura de compra numeral 2 en lo relativo a línea blanca, por lo que al presentar nuevamente daños en quemadores y esparce llamas se procede a brindar presupuesto de reparación a costo del consumidor por el monto de \$89.00; de igual manera, se recomienda polarizar tomacorriente a tierra, ya que esto conlleva a una causa de pérdida de garantía detallada al reverso de factura de compra numeral 6 (fs. 19).</p>			
<p>El día 26/10/2018 la consumidora, por medio de llamada telefónica, ratificó su denuncia a fin que se iniciaran las diligencias de conciliación (fs. 27).</p>			
<p>El 06/11/2018, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 08/11/2018 (fs. 33); a la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, hubo desacuerdo.</p>			

7
 1
 2

de audiencia conciliatoria (fs. 40).

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra e) de la LPC, remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 26/11/2018.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó: "que el proveedor responda por los daños a la cocina y la repare o haga el cambio del producto o la devolución de su dinero, esto con base al Art. 4º literal e), 33 y 34 Art. 43 literal e) y Art. 46; de la Ley de Protección al Consumidor".

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 43 y 44—, 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 establecidos 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 el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el cuerpo del contrato o en anexo, como cuando se detalla al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 inciso 1º de la LPC 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 individualización 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 2º 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 rompecabezas 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 1º 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 esta 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 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, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora. Dichas actuaciones se detallan a continuación:

El día 18/03/2020 se recibió escrito firmado por el licenciado, quien manifiesta actuar en calidad de apoderado general judicial de S.A. de C.V., mediante el cual contesto en sentido negativo la audiencia conferida y agrego documentación de folios 49 al 54.

El día 19/11/2020, se recibió escrito firmado por el apoderado de S.A. de C.V., (fs. 59-60) en la que pretende demostrar que los hechos descritos no son ciertos, expresa que en el mes de julio de 2018 la consumidora llamo al taller, informando que la cocina estaba fallando. El día 08/07/2018 se le dio el servicio con orden número 3072 en su domicilio; haciendo una revisión completa, únicamente los quemadores se estaban oxidando, explicando el técnico que los quemadores estaban sucios, por lo que dificulta el paso del gas y lo sucio oxidan los quemadores. Explicando que esas piezas no se encuentran cubiertas por la garantía, según las condiciones de la garantía numeral 2 al reverso de la factura, pero que le cambiaron las piezas, dejando la cocina en buen estado.

Posteriormente, indica que el día 19/09/2018, la señora llama informando nuevamente que la cocina no funcionaba, al revisarla el técnico, encuentra que la cocina se encuentra sucia de la parte superior especialmente los quemadores y eso hacía que el gas no circulara libremente y unos quemadores oxidados, cambiándoselos nuevamente, indicándole mantener la cocina limpia, ya que los cambios de los quemadores se los estaban haciendo por cortesía, dejando la cocina funcionando correctamente.

Finalmente, expreso que llamo nuevamente la señora se le envió el técnico el día 02/10/2018; en esta ocasión el técnico encontró dos perillas quebradas, tres tapaderas de quemadores con humedad y óxido, indicándole nuevamente que el paso del gas se bloquea por el óxido formado por la humedad. Concluyendo que la consumidora no ha seguido indicaciones de limpieza periódica, por lo que el funcionamiento de la cocina no es el adecuado, informándole que era la última vez que se le daba el cambio por cortesía, solicitándole la factura para poder hacer el cambio, en ese momento la consumidora no la tenía, acordando con ella que llegara al taller con la factura y se le cambiarían los quemadores pero que la consumidora nunca se presentó al taller ni llamo, por eso no se le cambiaron.

Concluye, que la consumidora nunca tomó en cuenta ni siguió las indicaciones de uso y cuidado de la cocina lo que hacía que fallara constantemente, con esto era suficiente para anular la garantía pues es causal de pérdida de garantía como lo establece en las condiciones en el numeral uno que dice: "Falta de seguimiento de instrucciones del manual de usuario".

Señala dirección para notificaciones y comisiona a la licenciada para que

pueda recibir notificaciones, presentar, retirar y consultar toda clase de documentaciones relacionadas a este proceso.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBAS/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 e) de la LPC, por incumplimiento de garantía por parte de la proveedora.

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 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 procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por la consumidora consistente en:

1. Fotocopia de factura (fs. 3), contrato de venta a plazos (fs. 6) y pagaré sin protesto (fs. 7), con la que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora.
2. Fotocopia de fotografías (fs. 8-11) con la que pretende probar el estado de la cocina.
3. Impresión de conversación con la empresa denunciada en la que informa del problema que presenta la cocina.
4. Fotocopia de las condiciones de la garantía (fs. 21).
5. Fotocopias de control de servicios:
No. 403374 fecha 22/09/2018 (fs. 22);
No. 4597 fecha 10/07/2018 (fs. 23);
No. 3072 fecha 09/10/2018 (fs. 24);
No. 4707 fecha 17/07/2018 (fs. 24).

C. De la misma forma en el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por parte de la proveedora:

- i. Fotocopia de las condiciones de la garantía (fs. 64).
- ii. Copia de informe técnico brindado a (fs. 61 y 62), con las fechas de ingreso y orden de servicio, firmado por el ingeniero mecánico jefe técnico de centro de servicios línea Blanca- () et, agrega acreditación (fs. 63).
- iii. Fotocopia de condiciones de garantía y responsabilidades del cliente que ocasionan la pérdida de garantía (fs. 64).
- iv. Impresiones de fotografías del caso de (fs. 65), acredita sujeción pegada y oxidó por mal proceso de limpieza.

VII. ANALISIS Y CONFIGURACION DE LA INFRACCION

Con la documentación antes citada, se ha acreditado una relación de consumo entre las partes, en razón de la compra de cocina con la proveedora S.A. de C.V., por la cantidad de \$948.45 dólares objeto del presente reclamo; contrato de venta a plazo y pagaré sin protesto por servicio por la cantidad de \$875.51 dólares (fs.3 y 6-7).

También se comprueba que la consumidora se comunicó a través de la red whatsapp con la proveedora y reportó el problema que enfrentaba con la cocina (fs. 12-13). Así mismo se comprueba que fue atendida la denuncia por parte de la proveedora según control de servicios (fs. 22-24), reparándose la cocina, dejando en buen funcionamiento.

Se ha evidenciado en el presente procedimiento que el objeto del reclamo ha tenido como resultado lo siguiente:

- a) En la orden de servicios No. 3072, se revisó tuberías, válvulas, niples, reguladores y salidas de llamas, chisperos; lo único que se encontró oxidó en las tapaderas de quemadores por falta de aseo, se le cambiaron cinco tapaderas por parte de la proveedora.
- b) En orden de servicios No. 4597, se revisó la tubería válvulas, niple, reguladores y salidas de llamas y chisperos; se encontró quemadores con oxidó por falta de limpieza y cuidado, se cambiaron dos nuevamente.
- c) En orden de servicios No. 4707, se revisó funcionamiento de chisperos, quemadores, y foco de horno, se encontró dos perillas quebradas y tres tapaderas de quemadores con moño, en esta oportunidad se le realizaría el cambio previa

presentación de factura.

De lo anterior, se establece que dentro de las condiciones de la garantía (fs. 64) se establece:

1. La garantía, solamente se aplica cuando el daño sea bajo uso correcto del bien y debido a defectos de fabricación, no aplica en los siguientes casos, número 2, en línea blanca: daños en quemadores, perillas, botones, anaqueles, focos, empaques dañados por falta de limpieza, manuales, gabinetes, tapas, etc. En estos casos no aplica la garantía.
2. Respecto a las responsabilidades del cliente, que ocasionan la pérdida de la garantía, en el número uno se establece que: la falta de seguimiento de instrucciones del manual de usuario.

Por lo tanto, siendo que, en el presente procedimiento administrativo, según se ha acreditado en los reportes de control de servicios, se establecen que se encontró quemadores con oxido y tapaderas o perillas quebradas. Además, se encuentran en dichos reportes las sugerencias hechas a la consumidora sobre un buen uso en el bien objeto de reclamo. Por lo que se establece que los hechos objetos del reclamo de garantía no tienen ningún asidero legal, debido a que no se encuentra establecido en los términos de la misma.

En conclusión, del análisis de la documentación incorporada por las partes al presente procedimiento se tiene por acreditado que se le realizaron los cambios de las perillas y quemadores de la cocina hasta en dos ocasiones, en la que la proveedora no estaba obligada a realizarlo según se establece en el número 2 de las condiciones de garantía (fs. 21); situación que se configura como excluyente de la garantía otorgada por la proveedora y que fue informado a la consumidora al momento de la compra. En consecuencia, no se ha acreditado la comisión de la infracción tipificada como grave en el artículo 43 letra c) de la LPC, siendo procedente *absolver* a la proveedora denunciada.

VIII. 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, 24, 33, 34, 43 letra c), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, artículos 218 y 311 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil y 139 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra c)

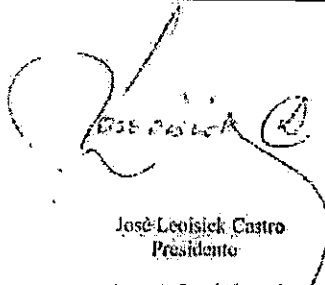
de la LPC, "El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento en la forma y plazo convenidos (...)".

b). Absuélvase a S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 (letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por la señora

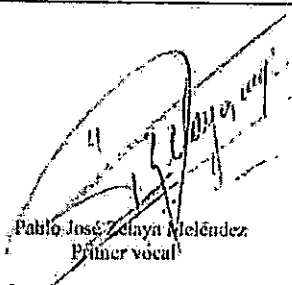
Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

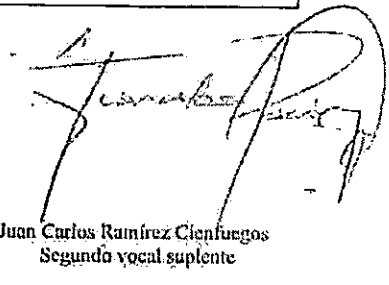
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos; Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	



José Leosick Castro
Presidente



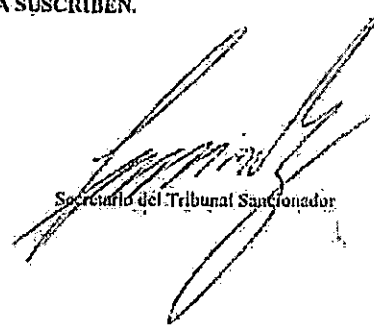
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal suplente

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

RG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador