 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 24/06/2021 Hora: 13:02 Lugar: San Salvador	Referencia: 210-20
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciantes:			
Proveedora denunciada:		S.A. de C.V.	
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 29/10/2019, el consumidor interpuso su denuncia —folio 1— en la cual, básicamente, expuso: que en fecha 04/11/2018, adquirió una impresora marca L4150 multifuncional, por el valor de \$209.00 dólares, con una garantía de 12 meses. Señala que, transcurridos 11 meses después de la compra, la impresora presentó desperfectos en su funcionamiento, pues le mostraba un código de atasco y ya no fue posible imprimir, por lo que informó al proveedor y fue enviada al taller de reparación el día 21 de octubre de 2019. El proveedor le informa que la impresora está fuera de garantía, con lo que no está de acuerdo y considera que el proveedor no quiere cumplir con la garantía contratada.</p> <p>En esa misma fecha —29/10/2019—, 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 (folios 10-13), pero el consumidor a través de acta ratifica su denuncia el día 29/11/2019, —folio 17—.</p> <p>El 03/12/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 06/12/2019 —folio 23—, la cual fue suspendida por incomparecencia de la parte proveedora según acta de resultado de conciliación, —folio 24—.</p> <p>El 03/02/2020, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 08/01/2020 —folio 32—, conforme al acta de resultado de conciliación, hubo desacuerdo en audiencia conciliatoria —folio 42—.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la LPC, no lograron solucionar el conflicto sometido a esta instancia y remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 28/01/2020.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			

El denunciante solicita: “Que el proveedor haga efectiva la garantía y repare el impresor en el menor tiempo, de no ser posible, solicita que el proveedor le cambie el producto por otro de iguales características, lo anterior en base a los artículos: 33, 34, 43 literal c), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos: 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 45 y 46—, 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 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 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 2° que: *Las garantías extendidas 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 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, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

(i) En fecha 08/10/2020 —folios 50-54— se recibió escrito firmado por la licenciada _____ en su calidad de apoderada general judicial de la sociedad _____, S.A. de C.V., mediante el cual contesta en sentido negativo la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerce su derecho de defensa, manifestando que existe extemporaneidad en la remisión de la certificación del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, alegando que no existe responsabilidad por parte de su representada en la supuesta infracción señalada, considera que lo dispuesto en el artículo 143 inciso segundo de la LPC: “*En los casos de los literales “a” y “c”, el procedimiento se iniciará con la certificación que al efecto remita el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría, la que deberá ser remitida en un plazo máximo de diez días, contados desde la última audiencia con el consumidor*”, no se ha cumplido. Indica que el Centro de Solución de Controversias incumplió el procedimiento, al presentar de forma extemporanea la certificación del acta de resultado de conciliación, en la que se encuentra el desacuerdo de audiencia conciliatoria con el señor _____, la cual es de fecha 08/01/2020 y que fue recibida por el Tribunal sancionador el día 28/01/2020, por lo que tiene cuatro días de extemporaneidad.

(ii) En fecha 08/02/2021 —folios 118— se recibió escrito firmado por la licenciada _____ apoderada general judicial de la sociedad _____ S.A. de C.V., contestando resolución de las trece horas con cuarenta y tres minutos del día 25/01/2021 mediante el cual interpone recurso extraordinario de revisión, de conformidad al artículo 136 ordinal primero de la Ley de Procedimientos Administrativos. En el mismo, pretende impugnar la mencionada resolución pues afirma que existe error de hecho, de la actuación administrativa.

Previo a resolver lo que corresponda, este Tribunal estima necesario hacer la siguientes consideraciones:

En reiterada jurisprudencia se ha estipulado que, los actos administrativos pueden clasificarse en actos definitivos o de tramite en función de la posición que ocupan dentro de la estructura del procedimiento administrativo y su recurribilidad. Los primeros, deciden o resuelven el fondo del asunto afectando la esfera jurídica del particular y admiten impugnación; los segundos, se producen a lo largo de un procedimiento administrativo hasta antes de la resolución que decide el fondo del asunto, y en principio los mismos no admiten

una impugnación autónoma, salvo que se trate de actos de trámite cualificados. (SCA Ref. 22-19-PC-SCA de fecha 22/10/2019).

Para los autores “(...) el procedimiento administrativo es una sucesión de trámites que desembocan en una resolución final: a lo largo de un procedimiento se acumulan una serie de actos que no son la respuesta que la administración ofrece al problema en examen, sino eslabones sucesivos que darán como resultado una solución (...)”.¹

Respecto a los recursos de estos actos, el artículo 123 de la LPA regula: “*Son recurribles en la vía administrativa los actos definitivos como los de trámite. Los actos de trámite podrán impugnarse de manera autónoma de los actos definitivos cuando pongan fin al procedimiento haciendo imposible su continuación, decidan anticipadamente el asunto de que se trate o cuando produzcan la indefensión o un daño irreparable. La oposición al resto de actos de trámite deberá alegarse al impugnar la resolución que ponga fin al procedimiento*”.

Es así que según la clasificación realizada, devienen en recurribles tanto los actos definitivos como los de trámite; sin embargo, la recurribilidad de estos últimos -por regla general- no procede de manera autónoma, excepto en los supuestos regulados en el artículo 123 de la LPA.

Lo anterior, implica que solamente son recurribles los actos de trámite para los supuestos taxativamente expresados en la norma referida, es decir, cuando pongan fin al procedimiento haciendo imposible su continuación, decidan anticipadamente el asunto de que se trate o cuando produzcan la indefensión o un daño irreparable.

En el presente caso, nos encontramos ante un acto de trámite puesto que se trata de la resolución que abre a pruebas el presente procedimiento. En la misma, no se pone fin al procedimiento, no se decide anticipadamente el asunto y no se produce la indefensión o un daño irreparable, puesto que la proveedora denunciada ha ejercido su derecho de defensa en todas sus etapas.

Consecuentemente la resolución que se pretende recurrir, no encaja en ninguno de los supuestos previstos para que este tribunal admita dicho recurso.

¹ Gamero Casado, E. & Fernández Ramos. Manual Básico de Derecho Administrativo, 12ª. Ed., Tecnos, Madrid, 2015, p. 430.

Es importante mencionar, que el recurso que se ha interpuesto, es el regulado en el artículo 136 ordinal 1 de la LPA, el cual prescribe: *“Podrá interponerse recurso extraordinario de revisión contra los actos firmes en la vía administrativa ante el superior jerárquico, si lo hubiera, o ante el propio órgano que los dictó cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes: Si al dictar el acto se hubiera incurrido en manifiesto error de hecho que aparezca de los propios documentos incorporados al expediente (...)”*.

Resulta evidente, que la disposición citada, habilita al administrado a recurrir de manera extraordinaria de los actos firmes, los cuales no admiten recurso alguno o que habiéndose agotado la vía administrativa no se ejerció la acción contencioso administrativa.

Consecuentemente, al no tratarse de un acto firme, sino de uno de trámite, el cual no cumple con los requisitos procesales para admitir recurso, se deberá declarar sin lugar la petición de la apoderada de la proveedora.

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 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 parte del consumidor:

- a) Fotocopia de factura confrontada —folios 3, 4 y 6—, con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora.
- b) Fotocopia confrontada de ticket de caja otorgado por la proveedora — folios 5 —.
- c) Fotocopia de orden de devolución de mercadería y de reparación de fecha 21/10/2019 — folios 7 y 8 —.
- d) Fotocopia de certificado de garantía limitada EL SALVADOR —folios 9—.
- e) Fotocopia de informe por parte del técnico CSA S-A DE C.V. de la impresora modelo L4150 —folios 63—.

VII. ANALISIS Y CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por el consumidor en su denuncia — folios 1—, se determina efectivamente que el denunciante contrató con la proveedora denunciada en fecha 04/11/2018, la adquisición de una impresora marca Epson L4150 según factura —folios 3-4 y 6—; que en fecha 21/10/2019 realizó el reclamo ante la proveedora procediendo a revisar el bien objeto de reclamo.

En el expediente analizado, se encuentran dos órdenes de devolución de mercancías (fs. 7 y 8) en la cual en la primera se puede acreditar que la impresora ingresó a revisión y diagnóstico en el taller de S.A. de C.V., el día 21/10/2019 mediante el cual se consigna que la falla consistía en “atasco de papel”.

En la segunda orden de devolución de mercancías, emitida por S.A. de C.V., se consigna: “Engrane y cabezal malo, se solicita con la marca 23/oct/19” con lo cual se puede inferir que la falla presentada por el impresor se debía a lo señalado en dicha orden.

Posteriormente, en documento emitido por S.A. de C.V., (fs. 63) se establece que la impresora propiedad del consumidor tiene un total de 15360 impresiones, por lo que ya no cuenta con garantía por haber superado el límite de páginas, según la política de garantía de la marca, dicho documento se encuentra firmado por el señor en calidad de RMA/Técnico de la empresa mencionada, sin embargo, la fecha del mismo es de 06/10/2020, es decir, un año después de haber recibido la impresora para reparación.

Ahora bien, la proveedora denunciada argumenta que no existe el incumplimiento de garantía señalado pues el desperfecto presentado no puede encajar en los alcances de la

garantía por dos motivos: el primero porque el consumidor en el mes 11, excedió el límite máximo de impresiones producidas al haber impreso más de 15,000 páginas, y el segundo, porque el error que reportó la impresora fue por un “atasco de papel”, lo cual está relacionado con la manipulación del equipo, que de no utilizarse correctamente, puede presentar ese tipo de fallas.

Por otra parte, en el certificado de garantía limitada entregado al consumidor (fs. 9) se mencionan las exclusiones de la misma, indicándose que no cubre lo siguiente: 1. Servicio de mantenimiento preventivo o correctivo que se haga necesario por mal uso y/o mala instalación. 2. Causas no atribuibles a defectos de fabricación. 3. Daños ocasionados por golpes o por uso de corriente y/o el uso de voltaje incorrecto. 4. Caso fortuito o de fuerza mayor. 5. Reposición de información personal contenida en los equipos sometidos a garantía. Podemos observar que el exceder el límite de impresiones máximas como lo alega la proveedora, no se encuentra entre las exclusiones de la garantía o en los casos en que se invalida la misma.

Con respecto al límite máximo de las impresiones, es importante mencionar que este Tribunal ha tenido acceso al manual de usuario de la impresora marca Epson L4150 en el link proporcionado por la proveedora denunciada y el cual respecto a la garantía limitada establece que esta cubrirá únicamente el periodo especificado en la sección “cobertura de garantía limitada Epson” el cual, en el manual referido, se consigna en el numero 6 y se establece que la duración de la impresora será de 0 a 3 meses, sin límite de páginas, y de 4 a 12 meses o hasta 15,000 páginas, lo que ocurra primero.

Es así que este Tribunal acredita que la cobertura de la garantía por parte de la marca Epson era hasta 12 meses o 15,000 páginas, sin embargo, esto no se encuentra consignado en el certificado de garantía emitido por la empresa _____, S.A. de C.V., entregado al consumidor al momento de la compra.

Asimismo, no se tiene certeza del motivo de la falla de la impresora, puesto que en un documento se consigna que el “engrane y cabezal malo” y en otro documento posterior se consigna que el consumidor ha sobrepasado el límite máximo de impresiones.

En definitiva, ninguna de las partes ha sido capaz de comprobar los alegatos planteados, particularmente en lo que concierne al cumplimiento de la garantía.

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 indiciaria 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.

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: *“La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”*. Los resaltados son nuestros.

Por consiguiente, este Tribunal concluye que no se ha comprobado que la proveedora , S.A. de C.V., 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 , S.A. de C.V., del referido ilícito; 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.

VIII. DECISIÓN

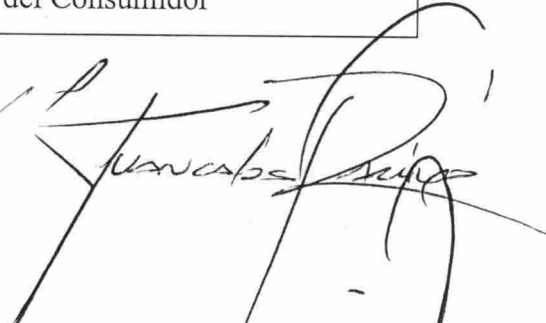
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 24, 33, 34, 43 letra c), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, artículos 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil y 139 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos este Tribunal **RESUELVE:**

Absuélvase a la proveedora , S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, en relación a la

denuncia presentada por el señor I	
<i>Notifíquese.</i>	
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	

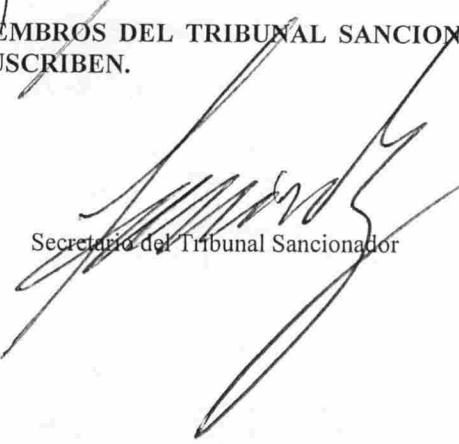

 José Leoisick Castro
 Presidente


 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