 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 10/06/21 Hora: 10:20 Lugar: San Salvador.	Referencia: 330-2019
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 05/11/2018, la consumidora presentó su denuncia —folio 1— en la cual, básicamente, expuso: que en fecha 23/12/2017, adquirió una computadora portátil con las siguientes características: MODELO: 15BW005LA, MARCA: HP, NÚMERO DE SERIE: CND7212N6D, con garantía para 12 meses, al precio de \$629.00, es el caso que a los primeros 3 meses de la compra la computadora empezó a presentar fallas que impedían su bien funcionamiento en la batería ya que se descargaba al poco tiempo de tenerla sin conexión al cargador, por lo que decidió presentar su reclamo en fecha 05/08/2018, ingresando la proveedora en esa misma fecha el bien para reparación, reportando en la descripción del problema que la batería se descargaba rápido.</p> <p>Agrega, que la computadora le fue entregada en fecha 18/08/2018, sin embargo, ésta siguió presentando la misma falla, por lo que la denunciante se presentó nuevamente en la sucursal de la proveedora a interponer un nuevo reclamo en fecha 13/10/2018, colocando en el apartado de descripción que la batería no dura ni 1 hora, que se descargaba cuando se encuentra en el 15%, que no había secuencia a la hora de escribir y que era lenta, la cual le fue devuelta en fecha 27/10/2018, indicándole que ya se encontraba en buenas condiciones, no obstante lo anterior, la consumidora alega que la computadora sigue presentando las mismas fallas, situación que la tiene en descontento y por la cual interpone su reclamo ante la Defensoría del Consumidor.</p> <p>En fecha 05/11/2018, 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 (folios 8-10), a lo cual, en fecha 19/11/2018 —folio 19—, la denunciada mediante correo electrónico señaló que: <i>Por este medio informo que se realizó llamada al call center HP para su respectivo diagnóstico se realizaron pruebas de componentes dando como resultado que la batería no presenta inconveniente, sin embargo HP enviara memoria USB RECOVERY S.O para la reinstalación del S.O, tiempo de espera 8 días, cliente enterada del tiempo de espera manifestó que nos quedáramos con el equipo por motivos de su trabajo y que se le informara cuando ya tengamos una respuesta, cliente estuvo presente cuando se realizó la llamada HP.</i></p> <p>Además, mediante correo de fecha 30/11/2018 —folio 33— la proveedora informó: <i>Notificándole que el día de ayer se hizo entrega de la computadora a nuestra cliente. El asesor de Tecnología</i> <i>le explicó lo que se le había hecho al equipo y se le dio una USB Recovery del Sistema operativo,</i></p>			

el cual ya se instaló en el equipo. Esperando la confirmación de su parte con nuestra cliente del proceso realizado.

Posteriormente, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (folio 32), instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes conforme a lo consignado en el acta de resultado de conciliación de folio 89.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia, recibándose en este Tribunal en fecha 07/02/2019.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

“Con base en los artículos 34 y 43 Lit. c) de la Ley de Protección al Consumidor, la pretensión de la Consumidora radica que el Proveedor realice la devolución del dinero cancelado (sic)”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 92-94—, 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° —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.

- Asimismo, en relación al fondo del asunto, señaló que no es posible atribuir a la misma la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, ya que tal situación vulneraría el principio de tipicidad y responsabilidad por la no configuración de los elementos del tipo, reiterando que no existe prueba de cargo o dictamen que establezca la existencia de las fallas alegadas, ya que su mandante actuó de forma diligente, realizando las gestiones necesarias ante el proveedor HP para solventar el reclamo de la misma, obteniendo sólidos pronunciamientos de dos expertos —HP y taller RAF— que validaban la inexistencia de las fallas.

(ii) En virtud de tales alegatos, mediante resolución de fecha 04/05/2021 —folios 164-169—, se declaró sin lugar la declaratoria de nulidad de pleno derecho alegada por la proveedora denunciada, por las razones ahí expuestas, aclarando a la misma, en relación a los medios probatorios, que se encuentra habilitada para presentar los peritajes que juzgue necesarios, debiendo acreditar la calidad de perito en la materia técnica correspondiente de la persona que suscribe los mismos y cumpliendo con lo regulado en el cumplir con los regulado en el Código Procesal Civil y Mercantil, en adelante CPCM.

Además, en dicha resolución se ordenó la apertura a prueba del procedimiento.

(iii) En ese orden, mediante el escrito de 19/05/2021 —folios 172 y 173—, el apoderado de la proveedora denunciada, expuso:

- Que su proveedor HP realizó una serie de pruebas de componentes que dieron como resultado que la batería no presentaba inconvenientes, aunado que, realizaron un respaldo para garantizar el buen funcionamiento del equipo, mediante el envío de una memoria USB *Recovery S.O.* para la reinstalación del sistema operativo.
- Que posteriormente el equipo fue remitido al taller del _____, realizando un diagnóstico documentado en correo electrónico del 18/01/2018, en el que se consignó que la batería funcionaba correctamente, adjuntando capturas de pantalla de las pruebas realizadas en el equipo.
- Por último, reiteró que no es posible atribuir a su mandante el hecho que “no pudo corregir las fallas por las que reclama la consumidora, defectos que reducen totalmente el uso del bien objeto de reclamo”, por no contar con prueba de cargo de las mismas, adjuntando prueba documental para tal efecto.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba*

tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate". (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: "Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario".

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: "Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica". (Los resaltados son nuestros).

Así las cosas, 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.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

1. Fotocopia confrontada de tiquete N° 0095373 —folio 4— emitida por la proveedora Almacenes Siman, S.A. de C.V. de fecha 23/12/2017, a nombre de la denunciante por un monto total de \$629.00 en concepto de compra de LAPTOP/15BW005LA, la cual incluía una garantía de 12 meses.

2. Fotocopia simple de hoja de reclamo emitida por el área de Atención al Cliente de la proveedora, con fecha de recepción 05/08/2018 —folio 7—, consignando en el apartado de descripción de problema: *La batería se descarga rápido. Se carga en una hora total y se descarga bien rápido. Con solo iniciarla se le baja la carga;* y, en el apartado de componentes faltantes: *Todo en buen estado, solo marcas de dedo en pantalla.*

3. Fotocopia simple de hoja de reclamo emitida por el área de Atención al Cliente de la proveedora, con fecha de recepción 13/10/2018 —folio 6—, consignando en el apartado de descripción de problema: *La batería no dura ni una hora (estando al 100%) cuando llega al 15% se apaga por completo; cuando se trabaja en Word el puntero se dispara al inicio del párrafo, es lenta al ingresar a cualquier pag de internet;* y, en el apartado de Descripción, una nota parcialmente legible que dice: *Nota: Se reporta por (...) ocasión, cliente solicita cambio.*

4. Original de acta notarial suscrita por el señor [redacted] en fecha 17/05/2021 —folio 174—, a través de la cual declara que:

- Cuenta con experiencia en el área electrónica, cómputo, audio y video de más de 15 años, y que desde el año 2015 a la fecha ha brindado soporte técnico por medio de la plataforma *Tech Direct* de *DELL*, con lo cual comprueba su experiencia en el área.
- Actuó con objetividad al momento de realizar la revisión de la computadora HP de la consumidora denunciante, realizando todos los diagnósticos del fabricante, probando la batería —cargando y descargando— y la lentitud denunciada —trabajando en el video y el disco—, sin que presentara falla o inconveniente alguno.

5. Impresión simple de correo electrónico enviado por el señor _____ —cuenta _____— en fecha 18/01/2019 —folios 175-183— a la cuenta _____ en la que informa literalmente lo siguiente: *Estimados envío pruebas realizadas a este equipo y su funcionalidad es normal para el tipo de equipo que es! La batería funciona correctamente, se realizaron pruebas y el equipo funciona correctamente adjunto imagenes!! Equipo será despachado el día lunes sin haber presentado fallas!*, junto con la impresión de capturas de pantalla de la Prueba extensa del sistema efectuada en el equipo, imágenes en las que, según consta a folios 181-183, en los parámetros —entre otros— **Verificación de la batería: Principal – OK (0); Verificación de la memoria de video: APROBADO**, junto con la impresión de catálogo de servicio del Centro de Servicio —folio 184-196— en el que se detallan los servicios de reparación que ofrece en línea de cómputo.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el presente caso la infracción denunciada por la señora _____ es la descrita 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 consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) la **relación contractual** existente entre la consumidora y la proveedora Almacenes _____ S.A. de C.V., por medio de la fotocopia de **tiquete** que ampara la compra de una LAPTOP marca HP 26695684, modelo 15BW005LA, número de serie CND7212N6D en fecha 23/12/2017, agregada a folio 4;

2) los reclamos efectuados en fechas 05/08/2018 y 13/10/2018, a través de los cuales se **comunicó el defecto de funcionamiento a la proveedora**, con la respectiva constancia de su recepción, dentro del plazo de garantía otorgado por la proveedora, para el presente caso de 12 meses, lo cual consta a folios 6 y 7.

3) la recepción del bien objeto de reclamo **para su consecuente reparación**, instancia en la que, las pruebas dieron como resultado que el bien se encontraba en óptimas condiciones, es decir que la batería se encontraba OK, así como el resto de sus partes, conforme a lo consignado en las capturas de pantalla compartidas mediante correo electrónico de fecha 18/01/2019 —folios 175-183—, aclarando que en el correo de fecha 19/11/2018 —folio 19— no se agregó elemento probatorio alguno.

De lo anterior, este Tribunal verifica que: a) el único documento contractual que obra en el expediente administrativo es el tiquete de folio 4; b) que se ha acreditado la presentación de un reclamo por supuestas fallas en la LAPTOP que la consumidora adquirió de parte de la proveedora denunciada y, c) que Almacenes

, S.A. de C.V. atendió el reclamo en 2 ocasiones para realizar las respectivas reparaciones, no obstante, las pruebas resultaron negativas, es decir, el bien se encontraba funcionando en forma correcta, ello conforme a las comunicaciones sostenidas en las diligencias realizadas en el CSC y a la prueba documental presentada en el procedimiento.

Al respecto, es menester señalar que no consta acreditado en el expediente que es un taller autorizado por la marca HP para analizar, diagnosticar y reparar toda la gama de equipos distribuidos por la proveedora Almacenes , S.A. de C.V., ni tampoco se ha acreditado la idoneidad o carácter de perito experto en la materia del técnico que efectuó las pruebas junto con el diagnóstico presentado en el procedimiento, conforme a lo advertido a la proveedora denunciada mediante resolución de folio 164-169; no obstante, dichos documentos no han sido controvertidos en el presente procedimiento.

Ahora bien, al realizar el análisis de los elementos probatorios frente a los elementos para la configuración de la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC atribuida a la proveedora denunciada —conforme a lo establecido en el romano IV de la presente resolución—, no consta agregado al expediente el documento contractual o anexo que contenga **las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento** con que se adquirió por parte de la consumidora la LAPTOP objeto de reclamo, las responsabilidades de la misma, la forma en que podía hacerse efectiva la garantía y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán, **siendo éste el documento mediante el cual se determina el alcance de las obligaciones** de Almacenes S.A. de C.V. (inciso 1º del artículo 33 de la LPC).

En consecuencia, al no constar en el expediente administrativo los elementos probatorios que otorguen convicción respecto de las obligaciones adquiridas por la denunciada en la relación contractual, no 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 —más aun cuando conforme a la prueba presentada por la proveedora, ésta sí atendió y resolvió el reclamo de la misma, bajo el diagnóstico que el equipo se encontraba funcionando en óptimas condiciones—, y que, por tanto debía cumplir con la garantía ofrecida conforme a las condiciones de cobertura de la misma, puesto que tales condiciones no constan en el presente procedimiento.

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.

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 insuficientes para determinar con certeza que Almacenes S.A. de C.V. cometió la infracción atribuida, ya que en el

presente procedimiento no fue posible acreditar el alcance de las obligaciones de la denunciada en cuanto a las condiciones de la garantía aplicables sobre los bienes objeto de reclamo ni las fallas alegadas por la misma.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración 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*, estima procedente absolver a Almacenes , S.A. de C.V. 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.

VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 33, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letra b), 143 letra c), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por el licenciado , en su calidad de apoderado general judicial con facultades especiales de la proveedora denunciada, de folio 172 y 173, junto con la documentación de folios 174-196.
- b) *Desestímase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra c) en relación a los artículos 4 letra i), 33, 33-A y 34 todos de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*.
- c) *Absuélvase* a la proveedora Almacenes S.A. de C.V. de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, por las razones expuestas en el romano **VII** de la presente resolución.
- d) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

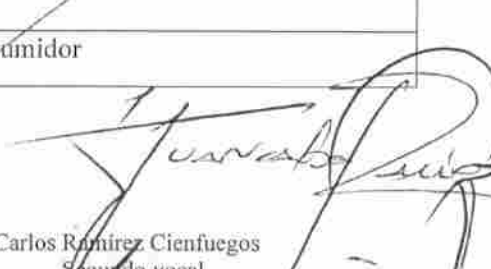
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
--	---

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 Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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


Secretaría del Tribunal Sancionador