

	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 15/06/21 Hora: 08:30 Lugar: San Salvador</p>	<p>Referencia: 1758-19</p>
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 06/09/2019 el consumidor interpuso denuncia (fs. 1), en la que expuso –en esencia– que el día 11/07/2019, compró al contado un teléfono celular marca Samsung A30 64g, por un precio de \$150.00. Pero es el caso, que dicho aparato presentó los siguientes desperfectos: sobrecalentamiento, cierre de aplicaciones, se apagaba a los 5 segundos de haberse encendido y auto bloqueo, en consecuencia, en fecha 29/08/2019 reportó a la proveedora dichos problemas de funcionamiento. En fecha 02/09/2019 la proveedora le devolvió el teléfono, pero este seguía presentando problemas, por lo que, el día 04/09/2019 lo llevó nuevamente y le manifestaron que el aparato presentaba humedad y por esa razón fallaba.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>El consumidor solicitó que “...el proveedor le haga cambio del teléfono por uno de diferente naturaleza y similares características...”</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
<p>A la proveedora denunciada se le atribuye la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante 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 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.</p>			
<p>Expresamente, el artículo 33 inciso 1° de la LPC dispone que: <i>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.</i> Además, establece en su inciso 2° —vigente al momento en que ocurrieron</p>			

Handwritten signature and a large handwritten number '7'.

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 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 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 e) 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 23/12/2020 se recibió escrito (fs. 34 al 39) firmado por el licenciado

en calidad de apoderado general judicial de la sociedad

S.A. de C.V., por

medio del cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de fs. 29 al 30, expresando que existió una causa que invalida el uso de la garantía (hallazgos de humedad en el celular).

Por otra parte, el día 12/03/2021 se recibió nuevo escrito (fs. 125 al 126) firmado por el licenciado , con motivo de la resolución que abrió a prueba el procedimiento; mediante el referido escrito, expone que según revisión, el *técnico del taller indicó que el celular Samsung A30 64G estaba fuera de garantía por humedad lo cual contraviene las condiciones de la política de garantía estipuladas en el Certificado de Garantía Limitada, Romano III.*

Es conveniente señalar que lo argumentado por el licenciado , respecto a la existencia de una causal que justifica el actuar de la proveedora, se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual el referido argumento será valorado en los siguientes apartados.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la 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 una 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).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

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, por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.*

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

- 1) Fotocopia confrontada de tiquete de caja N° 0000861611 (fs. 3), con el que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora; así como el monto pagado por el teléfono celular Samsung A30 64G.
- 2) Fotocopia confrontada de certificado de garantía limitada, con un periodo de vigencia de un año, en el que se detallan las condiciones de cobertura e invalidación de la misma (fs. 5).
- 3) Fotocopia simple de boleta de control de servicios N° LCE2019-2,288,193 (fs.4), con la que se comprueba el estado físico externo del teléfono celular al momento del ingreso al taller; así, como la presentación de un reclamo por parte del consumidor.
- 4) Carta de diagnóstico (fs. 15 y 47 al 48), mediante la cual se evidencia el estado físico interno del teléfono celular; así como la causal de rechazo para cumplimiento de garantía, humedad.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el presente caso la infracción denunciada, 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 el consumidor y la proveedora.

.A. de C.V., por medio de la fotocopia del tiquete de caja N° 0000861611 (fs. 3) que ampara la compra del teléfono celular Samsung A30 64G objeto de reclamo, 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 **presentación de un reclamo**, documento de reclamo (fs. 4) a través del cual se **comunicó el defecto de funcionamiento a la proveedora**, con su respectiva constancia de recepción, **dentro de los treinta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto** (artículo 33-A de la LPC).

3. Los *alcances de la garantía*: documento por medio del cual se comprueba que el teléfono celular ingresó a taller por dos ocasiones (fs. 4) y que efectivamente, en el primero de los ingresos la proveedora procedió con la reparación del teléfono celular.
4. La existencia de un documento contractual o anexo (fs. 5) que contiene **las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento** con que se adquirió el teléfono celular objeto de reclamo, las responsabilidades del consumidor, 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, **documento que determina el alcance de las obligaciones de**

S.A. de C.V. (inciso 1º del artículo 33 de la LPC).

De acuerdo al artículo 1569 del C.C: "*Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta*". Con base en tal disposición legal, se infiere, que el deudor – *S.A. de C.V.* – es quien debía probar que ha cumplido con su obligación, o **que lo hizo con la diligencia debida**. Es más, si el deudor desea eximirse de responsabilidad por el incumplimiento –sea que no haya cumplido con la obligación, de haberse retardado en el cumplimiento o que la haya cumplido imperfectamente– debe probar que dicho incumplimiento no le es imputable.

Tomando en cuenta lo dispuesto en el artículo 1569 del C.C., cabe señalar, que la proveedora denunciada ha probado en el desarrollo del presente procedimiento una de las causas que extinguían o modificaran su responsabilidad frente a la obligación adquirida, ya que los desperfectos ocasionados por humedad interna el teléfono celular objeto de reclamo, pueden ser considerado un daño físico que invalida la garantía (Romano III, causal 3 del Certificado de Garantía Limitada, fs.5) ya que en condiciones de humedad, los componentes internos de un teléfono celular pueden experimentar condensación, un efecto que puede conducir a corrosión y eventual insuficiencia de las funciones del dispositivo.

Por consiguiente, considerando que la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia, ni los indicios han quedado comprobados, este Tribunal estima procedente absolver a la proveedora de la infracción atribuida; 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 todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 33, 33-A, 34, 43 letra c), 83 letra b), 146 y 147 de la LPC, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el licenciado
apoderado general judicial de la proveedora *S.A. de C.V.*
- a) *Desestimase* 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.*

- b) *Absuélvase a* _____, S.A. de C.V., de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor _____ por las razones establecidas en los romanos VI y VII de esta resolución.
- c) *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.	

Joseoisid
 José Leojsick Castro
 Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
 Pablo José Zelaya Meléndez
 Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
 Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
 Segundo vocal

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

RC/ym

Secretario del Tribunal Sancionador
 Secretario del Tribunal Sancionador