


"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, 24 de la LAIP

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 11/10/2021 Hora: 08:20 Lugar: San Salvador.	Referencia: 977-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Digicel, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El denunciante indicó que, <i>"reclama INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA considerando que su celular no ha sido devuelto pues luego de casi 2 meses y sin que se le diera equipo en comodato y sigue pagando por un servicio que NO está utilizando a falta de terminal. Según diagnóstico de los técnicos no podía ser reparado por ser de una región distinta, por lo que regresó el día 10/07/2018, por lo sucedido gestionarían el cambio de producto pero que dicha solicitud debía ser remitida a la marca quien supuestamente no había proporcionado respuesta lo cual no es responsabilidad del consumidor pero a la fecha no tiene respuesta del proveedor, situación con la que EL CONSUMIDOR manifiesta no estar de acuerdo en virtud de lo cual presenta a la Defensoría del Consumidor para interponer el reclamo correspondiente."</i></p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, sin que el consumidor y la proveedora pudieran llegar a ningún acuerdo según consta a fs. 41, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las ocho horas con cuarenta y dos minutos del día 21/01/2021 (fs. 44 a 45).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>El consumidor solicitó <i>"que de conformidad con los Art. 33 y 34 de la Ley de Protección al Consumidor, el señor , exige: Que se proceda con el CAMBIO DE PRODUCTO en los términos convenidos en el contrato y se aplique un ajuste por el servicio no utilizado y los inconvenientes generados ante el incumplimiento de la garantía."</i></p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 44 a 45—, se le imputó inicialmente a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, en relación al artículo 34 de la LPC, por <i>el incumplimiento de las garantías de uso o</i></p>			



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 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 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, pues en resolución de fs. 44 a 45, se le confirió el término de diez días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada en fecha 06/04/2021.

El día 21/04/2021 se recibió escrito firmado por el licenciado _____, quien actúa en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad denunciada manifestando lo siguiente:

Que no son ciertos los hechos atribuidos a su representada; ya que, haciendo referencia a los términos contemplados de la garantía en los arts. 33 y 34 de la LPC, su mandante ha cumplido con dicha normativa; en el sentido que, en primer lugar, el teléfono adquirido por el consumidor – HUAWEI MATE 10 LITE -, se tiene que éste fue recibido en la Megastore Galerías, San Salvador, el 01/07/2018, según se puede constatar en el documento denominado “Orden de reparación de taller número 246682 – VIP”, emitido esa misma fecha, por un agente de su

representada destacado en dicha agencia; que en esa misma fecha, el teléfono del consumidor fue remitido al taller SERVICEL CORPORATION, el cual es un taller especializado y autorizado de la marca Huawei en El Salvador.

Que el diagnóstico técnico emitido por SERVICEL CORPORATION indicó que el teléfono presentaba “tarjeta principal dañada, problema de procesador, adicional equipo sobrecalienta, se realizaron pruebas y ajuste, pero falla persiste”. Adicionalmente, señaló que “la unidad no pertenece a la región de El Salvador, por lo que o se puede proceder a una reparación en garantía, no se realiza presupuesto por la tarjeta principal ya que el fabricante no permite la venta de la misma.”

Que a raíz de lo anterior, su mandante, en fecha 22/08/2019 y con el propósito de dar cumplimiento a la garantía del consumidor, envió el teléfono a otro taller especializado y autorizado de la marca Huawei en El Salvador, denominado Hospital de Celulares, en el cual, realizaron un diagnóstico el día 31/08/2019 consistente en “el equipo fue diagnosticado con problemas en pantalla”; y para corregir dicho desperfecto, dicho taller realizó la reparación de teléfono, cambiándole de módulo LCD original Huawei; dando como resultado que el teléfono estaba funcionando de forma correcta, corroborándose que sería entregado al consumidor en óptimas condiciones.

Arguye que el día 08/10/2019, el teléfono ya reparado fue enviado a la tienda Megastore, Galerías, San Salvador listo para ser entregado al cliente; y que, en esa misma fecha, se le comunicó al consumidor que podía presentarse a la tienda mencionada a retirar su teléfono. Ahora bien, a pesar de haberle dado aviso al cliente, éste no procedió a retirarlo.

Finalmente, el día 16/09/2020, una de las ejecutivas de venta de su representada, se comunicó con el señor _____, acordando la renovación de su plan pospago, habiendo seleccionado el cliente un nuevo teléfono celular, modelo MOTOROLA ONE FUSION; y como consecuencia de dicha renovación, ese mismo día, suscribió un nuevo contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, así como un nuevo contrato de compraventa de equipo o comodato con su representada, los cuales se encuentran vigentes a la fecha.

Posteriormente, este Tribunal, en resolución de las diez horas con dieciséis minutos del día 31/05/2021, abrió a pruebas el presente procedimiento administrativo sancionatorio; donde además, se ordenó correr traslado al consumidor _____, para que se pronunciara sobre lo expuesto por el apoderado de la proveedora denunciada, en el sentido de no confirmar si fue el denunciante quien no retiró el dispositivo móvil; sin embargo, a la fecha de

emisión de la presente resolución no ha habido pronunciamiento de parte del mismo.

El día 22/06/2021, se recibió escrito firmado por el apoderado de la proveedora denunciada – fs. 73 a 75 -, contestando resolución de las diez horas con dieciséis minutos del día 31/05/2021, donde se abrió a pruebas el presente procedimiento administrativo sancionatorio, manifestando alegatos atinentes al fondo de la controversia.

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 Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante 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.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante 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 el consumidor, consistentes en:

- a) Fotocopia simple de contrato de servicio de telecomunicaciones suscrito con la proveedora Digicel, S.A. de C.V. y el consumidor en el cual especifican las condiciones del servicio. (fs. 5 a 6).
- b) Fotocopia simple pagaré sin protesto a favor de la proveedora Digicel, S.A. de C.V., firmado por el consumidor . (fs. 7).
- c) Fotocopia simple de documento denominado “Autorización para consultar y compartir información crediticia”. (fs. 7 vuelto).

- d) Fotocopia simple de orden de reparación de taller 246682 – VIP, de fecha 01/07/2019, que contiene las especificaciones del teléfono celular y el posible diagnóstico. (fs. 8).
- e) Fotocopia simple de solicitud de modificación de servicios a nombre del señor _____, de fecha 07/08/2018 (fs. 8 vuelto).

Asimismo, el apoderado de la proveedora denunciada incorporó la siguiente prueba de descargo:

- f) Fotocopia certificada por notario de documento denominado “CARTA DE PERDIDA DE GARANTIA, NO REPARADO”, la cual contiene detalles del diagnóstico realizado por la empresa SERVICEL CORPORATION, al teléfono celular del señor _____, (fs. 60).
- g) Fotocopia certificada por notario de documento denominado “DIAGNOSTICO”, emitida por Hospital de Celulares, de fecha 13/04/2021, que contiene diagnóstico del teléfono celular perteneciente al señor _____, con el daño ocasionado, recomendaciones, y que fue reparado el día 01/10/2019. (fs. 61).
- h) Fotocopia certificada de contrato de compraventa de equipos o comodato suscrito con la proveedora Digicel, S.A. de C.V. y el consumidor _____, en el cual se le hizo entrega del teléfono celular modelo MOTOROLA FUSION (fs. 62 a 63).
- i) Fotocopia certificada de contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones suscrito con la proveedora Digicel, S.A. de C.V., y el consumidor _____ en el cual se detallan los servicios (fs. 64 al 65).

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 el consumidor y la proveedora Digicel, S.A. de C.V., por medio de fotocopia simple de contrato de servicio de telecomunicaciones 31/07/2018, documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 1,309 del Código de Civil, se constituye como medio de prueba de las obligaciones de hacer o no hacer una cosa.

2) la *presentación de un reclamo* por parte del consumidor y la recepción del teléfono celular para su revisión de dos talleres diferentes, el primero se acreditó por medio de fotocopia simple de orden de reparación de taller # 246682 – VIP, de fecha 01/07/2019; el segundo, diagnóstico emitido por el Hospital de celulares, en el cual el resultado de la terminal es *que el*

equipo fue diagnosticado con problemas en pantalla ya que se encontró una mancha amarilla que muchas veces se agarran por el calor del equipo. Se envía equipo reparado con cambio de modulo lcd original Huawei, confirmando que la orden fue diagnosticada el día 31/08/2019 y se confirma que orden fue reparada día 01 de octubre de 2019, firmado por el Director Técnico HDC.

B. Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por el consumidor en su denuncia (fs. 1), se determina efectivamente que el denunciante contrató con la proveedora denunciada en fecha 31-07-2018, la adquisición de un teléfono celular modelo Huawei mate 10 lite y la prestación de servicios de telecomunicaciones, (fs. 5), asimismo, que dicho teléfono presentó desperfectos en la pantalla, con lo cual, el consumidor interpuso un reclamo ante la proveedora por dicha avería; siendo el proveedor quien recepcionó el bien y fue enviado a un primer taller autorizado por Huawei en El Salvador, para su revisión, teniendo como resultado que el desperfecto presentado fue en la tarjeta principal en etapa de micrófono secundario, problema de procesador, adicional equipo sobrecalienta, realizándose pruebas y ajustes pero la falla persistía; que dicha unidad no pertenecía a la región de El Salvador por lo que no se puede proceder con una reparación en garantía, no se realizó presupuesto por la tarjeta principal ya que el fabricante no permite la venta de la misma.

Que en atención a lo anterior, la proveedora Digicel, S.A. de C.V., envió dicho aparato celular a un segundo taller autorizado por Huawei en El Salvador, para su revisión, teniendo como resultado que *el equipo fue diagnosticado con problemas en pantalla ya que se encontró una mancha amarilla que muchas veces se agarran por el calor del equipo. Se envía equipo reparado con cambio de modulo lcd original Huawei;* y que dicha mancha se ocasionaba muchas veces por el calor o meterse el equipo a la bolsa, recomendando mantener el mismo aislado de líquidos y de ser posible con estuche y / o protección, confirmando que la orden fue diagnosticada el día 31/08/2019 y que la misma fue reparada el día 01/10/2019.

Debemos recordar que el artículo 33-A de la LPC establece: *“Para los efectos del artículo anterior, 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”.*

Así también, el artículo 34 de la LPC establece: *“La garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, el*

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”.

Con tales hechos ha quedado establecido el *cumplimiento* de la garantía ofrecida por parte de la proveedora, aun sin contar con las circunstancias de las condiciones de dicha garantía, por tener certeza que se cuenta en el presente caso, las revisiones y reparación realizada al teléfono celular del consumidor a quien se le corrió traslado para que se pronunciara sobre lo expuesto por el apoderado de la proveedora, no obteniéndose ningún pronunciamiento sobre lo anterior,

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 16/01/2002 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 se ha comprobado que la proveedora Digicel, S.A. de C.V., no ha 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 **Digicel, 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.

IX. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 33, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y artículos 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil y 17 número 5, 139 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Absuélvase* a la proveedora **Digicel, S.A. de C.V.** por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor
- b) *Notifíquese*.

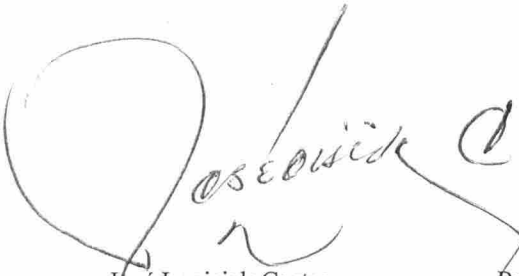
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración

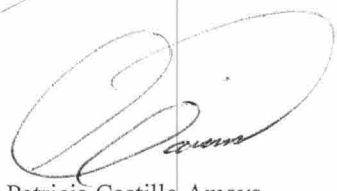
Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

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


Lidia Patricia Castillo Amaya
Segundo vocal

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

Ah/


Secretario
del Tribunal Sancionador