

"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"

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 08/10/2021 Hora: 13:01 Lugar: San Salvador	Referencia: 401-2020
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Ruth Abigail Navarro de Barillas		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 27/06/2019, la consumidora interpuso su denuncia —folio 1— en la cual, básicamente, expuso: que compró una impresora por medio de internet y con servicio a domicilio el día 06/04/2019, con una garantía de 6 meses. Por el valor de \$79.00, señala que le salió defectuosa. Por esa razón la llevó donde el proveedor, expresándole que no le iban a devolver lo pagado; no lo acepta, debido a que el proveedor le vendió un producto de mala calidad.</p> <p>En fecha —04/07/2019—, 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 9-11), a lo cual, la proveedora contestó la denuncia realizada en su contra, expresando que el producto no presenta ningún inconveniente solo era de mantener el botón parar durante 5 segundos, que es que el cartucho de tinta se agotó y está usando el sistema de tinta. A la cliente se le resolvió el inconveniente cuando llegó al local. El impresor está en buen estado (fs. 23 vuelto), consumidora no está de acuerdo; por lo que a través de acta ratifica su denuncia el día 26/09/2019, —folio 25—.</p> <p>El 17/10/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 22/10/2019 —folio 27—, la cual, fue suspendida por incomparecencia de la parte proveedora según acta de resultado de conciliación, —folio 30—.</p> <p>El 06/11/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 11/11/2019 —folio 32—, la cual fue suspendida por incomparecencia de las partes, según acta de resultado de conciliación, —folio 35—.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, presumió legalmente como cierto lo manifestado por la consumidora y remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 11/03/2020.</p>			

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó “que el proveedor le devuelva lo pagado por \$79.00, ya que le vendió un producto de mala calidad que no le funcionó correctamente. Base legal artículos 13-D literal c) y 44 literal k) y 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 42 al 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 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, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

En fecha 18/01/2021 —folios 49— se recibió escrito firmado por el licenciado Carlos Mauricio Mancía Rubio, en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora Ruthh Abigail Navarro de Barillas, mediante el cual contesta la audiencia conferida en

resolución de inicio y ejerce su derecho de defensa, manifestando que en el caso de la consumidora [redacted] su representada ha estado siempre en la buena voluntad de poder conciliar con la señora [redacted] por lo que solicita a este Tribunal de manera respetuosa a que se notifiquen nuevamente a las partes y reprogramen audiencia de conciliación del presente proceso, para llegar a un acuerdo con la contraparte y se archive la presente causa.

Sobre lo anterior, este Tribunal mediante resolución de las trece horas con dos minutos del día dos de junio de dos mil veintiuno, evacuo dicha petición en el sentido de aclarar que las fases de los medios alternos de solución de conflictos no forman parte del procedimiento administrativo sancionatorio en sí, pero que las partes podrían en cualquier instancia judicial o administrativa, mediar, conciliar o convenir en la solución de controversias.

## **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 caso, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a lo establecido en el artículo 112 de la LPC, por incomparecencia de la parte proveedora en audiencia conciliatoria.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador según el artículo 167 de la LPC—, las presunciones

legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base*.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia*.

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por parte de la consumidora consistente en:

- a) Fotocopia de recibo por la cantidad de \$79.00 dólares —folios 4—, y la garantía por 6 meses, con la que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora.

En atención a lo anterior, y al tenor de lo dispuesto en los artículos 112 de la LPC y 414 del CPCM, se concluye que la presunción legal prevalece, teniendo por cierto lo expuesto por la denunciante en cuanto al incumplimiento de la reparación de la impresora, ya que no hizo uso del derecho de aportación de prueba para desvirtuar lo expresado por la consumidora en su denuncia. En el caso que nos ocupa no costa prueba con la que se pueda establecer que la denunciada sí cumplió con su obligación.

En cuanto al grado de intencionalidad en la actuación de la proveedora denunciada, se advierte de los hechos probados, que ésta actuó con negligencia grave, debido a que consta en el expediente que tuvo conocimiento del reclamo de la consumidora, así: primero, a través de los correos electrónicos enviados a la proveedora y en la que contesta en la etapa de avenimiento (fs. 23 vuelto); segundo, mediante las notificaciones que hizo el CSC por el reclamo del consumidor

(fs. 27 y 32); tercero, por las notificaciones realizadas por este Tribunal (fs. 48 y 61); y a pesar de ello, no realizó acción alguna para ofrecer algún tipo de solución y así cumplir con el objeto del contrato. Por lo que se configura la comisión de la infracción la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC.

## VII. ANALISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

De los elementos probatorios que obran el expediente administrativo se logra acreditar la *relación contractual* por medio de la cual la denunciante contrató con la proveedora denunciada en fecha 16/04/2019, la adquisición de una impresora Canon M E471 según comprobante —fs. 4—.

*La existencia de una garantía* ofrecida por la proveedora sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de 6 meses a partir del 16/04/2019, conforme a recibo que obra agregada en el expediente en análisis.

En este punto, este Tribunal debe acotar que a pesar de tener por acreditada la existencia de una garantía sobre la impresora adquirida, en el desarrollo del presente procedimiento no se tiene certeza de la falla que presentó la impresora, puesto que la denunciante solamente lo menciona en su denuncia, pero no presentó la prueba mínima necesaria para efectivamente inferir que el objeto adquirido no funcionaba según sus expectativas, es decir, no puede inferirse si quiera que la falla se debía a un desperfecto de fábrica, que el funcionamiento no era el esperado o que podrían haberse suscitado otros problemas con las impresiones.

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*”.

Asimismo, 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, 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*”.

A la luz de las disposiciones anteriormente citadas, este Tribunal determina que no se tiene certeza de que se haya realizado el reclamo por la consumidora por un medio que garantice

la constancia de su recepción (carta, correo, medios virtuales), por ende, no es posible inferir que la proveedora haya omitido el cambio del bien o la reparación del mismo y con esto acreditar la negativa al cumplimiento de la misma.

Asimismo, no ha sido posible acreditar la falla que presentó la impresora, pues según menciona únicamente en la denuncia, esta salió defectuosa, sin embargo, no se tiene prueba de estas afirmaciones.

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 inculpadó 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 Ruth Abigail Navarro de Barillas, 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 la proveedora denunciada 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 lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 de la Constitución de la República; 33, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letra b) 144, 146, 147, 149 y 167 de la Ley de Protección al Consumidor; 139, 153 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos y artículo 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal **RESUELVE:**

**Absuélvase** a la proveedora Ruth Abigail Navarro de Barillas, por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por la señora

. *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.

### 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  
Segunda vocal

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

RG/MIP

  
Secretario del Tribunal Sancionador