

"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: 19/11/2021 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 211-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	SOVIPE, S.A. DE C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS.			
<p>La consumidora interpuso su denuncia en fecha 09/09/2019, en la cual, expuso lo siguiente: "(...) que en fecha 04/05/2019 compro de contado por el precio de \$400.00 una lavadora de las características siguientes: marca frigidaire lavadora, modelo: fwaaj19b4mj65, serie: 90300073, con garantía 12 meses con el proveedor. Es el caso que la lavadora presento desperfectos solo iniciaba el ciclo normal al cerrar la tapa hacia un ruido extremo y ya no funcionaba el lavado y se quedaba bloqueada, reporto el problema a finales de julio del 2019 en agencia WAY Centro, pero en vista que no llegaron nuevamente el 20/08/2019 se presentó a la misma agencia, llenándole un segundo reporte, quitándole el primer reporte, llegando el técnico el 30/08/2019 a revisar la lavadora y no sabía ni como encender la lavadora, dice consumidora que al momento de la revisión su esposo se percató que el técnico no sabía destapar la máquina, forzando a retirar una caja blanca cerca del motor, hasta que le indico el señor que habian unos tornillos para retirar la caja, hasta que los quito pudo quitar la caja y la revisarla solo la destapo y la volvió a poner, reviso los cables de la lavadora los jalo de manera brusca, dejando tornillos sueltos en el suelo, detallando que se limpió unidad pero persiste bloqueo y se retiró, detallando que por cucarachas se había dañado, reporte que no quiso firmar la consumidora ya que no estaba satisfecha con la visita del técnico dejando la lavadora dañada, por lo que solicita la intervención del Centro de Solución de Controversias".</p>			
<p>Según la consumidora los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, que establece que es una infracción grave: "El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente", en relación al artículo 34 de la misma normativa donde se estipula que "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".</p>			
<p>En fecha — 09/09/2019—, 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</p>			

Handwritten signature or initials

de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (fs. 7-9), a lo cual no se recibió respuesta y la consumidora ratificó su denuncia el día 06/11/2019 y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (fs. 17).

El 26/11/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 02/12/2019—f. 20-21—, a la cual la proveedora compareció, realizando una suspensión de audiencia a efectos de presentar alternativas de solución, conforme al acta de resultado de conciliación, —f. 40—. Se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 09/01/2020, notificando de ello a la proveedora en fecha 03/01/2019 —f. 43-44—, en la cual hubo desacuerdo entre las partes y de ello se dejó constancia en el acta de conciliación sin acuerdo a f. 47.

Consiguientemente, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la LPC, por falta de acuerdo entre las partes, certificó las diligencias seguidas y remitió el correspondiente expediente, que fue recibido en este Tribunal en fecha 28/01/2020.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó expresamente que *“(...) el proveedor le cumpla con la garantía vigente realizándole la pronta reparación de la lavadora sin ningún costo ya que está dañada o en su defecto si el producto es irreparable se le ofrezca cambio del producto por otro de las mismas características y (sic) igual precio. Con base al artículo 34 y 43 literal c) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 50-52—, 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 accesorio 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 materializa 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.

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, y en resolución de fs. 50-52 se le confirió el plazo de 10 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, en fecha 17/02/2021 y la proveedora evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio y ejerció su derecho de defensa, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

I. En fecha 03/03/2021 —folios 54-55— se recibió escrito firmado por la licenciada

en su calidad de apoderada general judicial de la proveedora SOVIPE, S.A. DE C.V., mediante el cual evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerce su derecho de defensa, alegando en síntesis lo siguiente:

A. Que su representada no ha cometido la infracción atribuida, menciona que la proveedora denunciada atendió la solicitud de la consumidora y se procedió a la revisión del aparato para determinar la causal de su funcionamiento anormal, y que luego de realizar la evaluación técnica se determinó que la lavadora contenía plagas en su interior, ello implica una exclusión de la garantía otorgada por la marca en la forma y condiciones establecidas en la hoja de garantía. Aclara que la garantía otorgada por el fabricante Frigidaire cubre desperfectos de fabricación y no desperfectos por el uso o manipulación inadecuada del bien, así se encuentra excluida explícitamente de la garantía “Daños causados por plagas, roedores, insectos u otros animales”, de tal suerte que no existía posibilidad de cambio del producto o devolución del dinero.

B. La proveedora denunciada, en relación a los hechos denunciados, ofreció prueba documental, e incorporó la documentación tributaria y financiera que le fue requerida mediante resolución de inicio, y en razón de dicha información agregada de folios 64 al 85, este Tribunal tiene *por cumplido el requerimiento de información* por parte de la proveedora denunciada.

2. Posteriormente, en fecha 24/08/2021 se abrió a prueba el presente procedimiento administrativo sancionador —folio 87—, de lo que se notificó a la proveedora en fecha 30/08/2021. En consecuencia, se recibió escrito firmado por la licenciada en su calidad de apoderada general judicial de la proveedora SOVIPE, S.A. DE C.V. —folio 92—, mediante el cual confirma sus argumentos de defensa antes expuestos e incorpora la prueba documental ofrecida en su anterior intervención, las cuales serán valoradas por este Tribunal Sancionador, en el respectivo apartado de “Valoración de la prueba/Hechos probados” en esta misma resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. 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 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 art. 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 Código Procesal Civil y Mercantil 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, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC se seguirán las disposiciones citadas previamente.

2. Consta en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Copia confrontada de factura emitida por la proveedora SOVIPE, S.A. DE C.V. de fecha 04/05/2019, a nombre de _____ (fs. 4); con lo que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora, y que el bien fue vendido con garantía de doce meses.

b) Copia confrontada del certificado de garantía emitida por el fabricante Frigidaire (fs. 29-30 y 93), mediante el cual se acredita que es una garantía de fábrica, así como los términos, las condiciones y excepciones para hacer uso de la misma.

c) Copia confrontada de solicitud de servicio (fs. 5), mediante el cual se acredita que la consumidora solicitó la revisión del bien objeto de reclamo.

d) Informe Técnico proporcionado por el taller Electrolux de fecha 30/08/2019 (fs. 6, 31 y 94), suscrito por el señor _____, a través del cual se establece que los defectos encontrados en la lavadora fueron ocasionados por la presencia de plagas y que dicha causal se encuentra excluida de la garantía.

e) Fotografías complementarias del informe técnico agregadas de fs. 32 al 39 y del 95 al 102, con las que se acredita los hallazgos de insectos que afectaron el normal funcionamiento del bien objeto del reclamo.

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 la consumidora y la proveedora SOVIPE, S.A. DE C.V., por medio de factura (fs. 4) emitida por la proveedora SOVIPE, S.A. DE C.V. de fecha 04/05/2019, a nombre de _____, 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 **existencia de una garantía limitada de fábrica** ofrecida por el fabricante a través de la proveedora a la consumidora, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de *1 año* a partir del 04/05/2019, conforme al certificado de garantía de fs. 29-30 y 93. Además, en la misma se establecen condiciones de exclusión de la garantía: "*Daños causados por plagas, roedores, insectos u otros animales*".

3) La **existencia de un diagnóstico técnico**, mediante Informe Técnico proporcionado por el taller Electrolux (fs. 6, 31 y 94), suscrito por el señor _____ a través del cual se establece que los defectos encontrados en la lavadora fueron ocasionados por la presencia de plagas y que dicha causal es una exclusión de la garantía. Dicho diagnóstico se acompaña de fotografías que se encuentran agregadas de fs. 32 al 39 y del 95 al 102, con las que indiciariamente se acreditan los hallazgos en el aparato, que afectaron el normal funcionamiento del bien objeto del reclamo.

4) El **cumplimiento de la garantía limitada otorgada por el fabricante**, mediante la copia confrontada de solicitud de servicio (fs. 5), con la cual se acredita que la consumidora solicitó la revisión del bien objeto de reclamo, y que el mismo fue atendido por la proveedora, con la respectiva inspección realizada por el técnico del taller autorizado por el fabricante.

En virtud de lo anterior, este Tribunal ha podido constatar que la proveedora atendió la solicitud de revisión del bien conforme a lo estipulado por el fabricante (Frigidaire), a través del taller designado por este último, siendo el taller Electrolux, situación que acredita que se le ha dado cumplimiento a la garantía limitada, por parte de la proveedora denunciada conforme al fabricante y por el taller designado por el mismo, encontrándose daños en el equipo que no se encuentra cubiertos por dicha garantía. Lo anterior, se ha determinado con base en la prueba documental que consta agregada al expediente, sin haber sido controvertida por la consumidora, pese haber tenido la oportunidad procedimental para hacerlo.

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 consecuencia, ha quedado demostrada la autenticidad del Informe Técnico proporcionado por el taller Electrolux de fecha 30/08/2019 (fs. 6, 31 y 94), realizado por personal del taller designado por el fabricante del objeto de reclamo, en donde se consigna y describe que el defecto encontrado, fue ocasionado por la presencia de insectos en el interior de la lavadora, así como que dicha causal se encuentra catalogada dentro de las exclusiones de garantía. Es decir, que se ha demostrado el cumplimiento, en tiempo y forma de la garantía limitada, por parte de la proveedora denunciada, al atender el reclamo de la denunciada, pero que al realizarse la respectiva inspección técnica se determinó que no era posible responder por medio de la garantía otorgada para la sustitución del bien o la devolución de lo pagado; por lo que no se ha configurado la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, por el supuesto *incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*. Por ello, resulta procedente *absolver* a SOVIPE, 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, según había solicitado la consumidora señora

B. Sin perjuicio de lo dicho, este Tribunal tiene a bien resaltar el hecho que el legislador no ha profundizado en el tema de garantía, pues si bien es cierto en el artículo 33 inciso final se menciona que el plazo de la garantía, requisitos y procedimientos para hacerla valer se determinarán en la respectiva norma técnica, éstos son temas aún pendientes de desarrollo normativo.

En ese sentido, dichas omisiones devienen en vacíos que pueden afectar la tutela efectiva de los derechos de los consumidores. Así por ejemplo, los distribuidores o comercializadores, en la mayoría de casos, ofrecen la garantía del fabricante, y éstos últimos prevén supuestos de como si una venta directa se realizara, y pueden haber causales que anulen la misma que son independientes al uso que haga el consumidor, es decir, no se prevén situaciones de algún daño que pueda recibir el bien y que sea atribuible al distribuidor o comercializador; bastaría únicamente que el fabricante demuestre un uso indebido del bien, independientemente de quien sea la responsabilidad.

Ese es solamente por mencionar un ejemplo; sin embargo, la casuística irá vislumbrando aún más. Por lo que cada vez resulta más necesario ese desarrollo normativo, para que la ley no se vuelva ineficaz en contraposición a la realidad.

IX. 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), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “*El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los*

establecidos legalmente”, en relación al artículo 34 de la misma normativa donde se establece que “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”.

b) Absuélvase a la proveedora SOVIPE, S.A. DE C.V. por 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 relación a la denuncia presentada por la señora.

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



José Leoisick Castro
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segunda vocal

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

L5/MP



Secretario del Tribunal Sancionador