


"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", "T" y, 24 de la LAIP

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 26/01/2022 Hora: 13:43 Lugar: San Salvador.	Referencia: 2123-2018
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Telemovil El Salvador, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 24/09/2018, el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual, básicamente, expuso: que el 05 de agosto 2018 contrató el servicio de telefonía celular con el proveedor, paga la cantidad de \$27.99 más impuestos CESC, obteniendo un financiamiento por el equipo marca SAMSUNG S9+, por \$50.00 dólares, a un plazo de 24 meses y una garantía de 12 meses; pero que al mes de haberlo comprado presentó fallas que impedían que funcionara correctamente, debido a que no cargaba las aplicaciones, por lo que lo llevo al taller del proveedor el día 08/09/2018 que se encuentra ubicado por la ex Tapachulteca, entregándole hoja de control de servicio No. TSMR2018-77850365. El día lunes 17 de septiembre de 2018 le regresaron el teléfono, pero cuando quiso hacer uso del teléfono se dio cuenta que el táctil no funcionaba, ya que se congelaba la pantalla y eso no le permitía hacer uso del aparato, por lo que decidió llevarlo nuevamente al taller el día 18 de septiembre de 2018, le hicieron la entrega de la hoja de servicio No. TSMR 18-277850365, en esa ocasión le informaron que dentro de siete días le darán una respuesta, situación con la que no está de acuerdo debido a que el teléfono no tiene ni dos meses de uso y el proveedor no ha logrado solucionar las fallas del teléfono.</p> <p>En fecha 24/09/2018, 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 (fs. 12-14). En fecha 27/09/2018 la proveedora contesta y expresa lo siguiente: Se informa que se procedió a realizar una investigación sobre el diagnóstico efectuado por nuestra área técnica certificada por marca, en donde se estableció que el equipo se mantuvo a prueba de rendimiento y este no presento fallas, por lo que es necesario que el consumidor, pueda efectuar las pruebas correspondientes sobre el aparato.</p>			

El día 24/09/2018 el consumidor, en base al principio de eventualidad procesal, ratificó su denuncia a fin que se iniciarán las diligencias de conciliación (fs. 11).

El 17/10/2018, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 26/10/2018 (fs. 22), a la cual, se suspendió audiencia de conciliación por incomparecencia de la parte proveedora (fs. 23).

El 06/11/2018, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 15/11/2018 (fs. 27), a la cual, se suspendió la audiencia conciliatoria por incomparecencia de la parte proveedora (fs. 28).

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 de la LPC, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 05/12/2018.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó: *“que se tramite el cambio de teléfono por otro nuevo de la misma naturaleza o en su defecto que se proceda a realizar la devolución del dinero cancelado hasta la fecha, por el teléfono de mala calidad que el proveedor le vendió y se deje sin efecto el contrato de compraventa de equipo que respalda el financiamiento del mismo, de conformidad a los artículos 4 literal i), j); 34 y 43 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 35-36—, 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. Dichas actuaciones se detallan a continuación:

El día 26/07/2021 se recibió escrito firmado por el licenciado

quien manifiesta actuar en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad Telemovil El Salvador, S.A. de C.V., mediante el cual contesto en sentido negativo la audiencia conferida y agrego documentación de folios 45 al 63, así mismo señalo dirección y medios técnicos para actos de comunicación.

El apoderado en síntesis expreso: Que de la constancia de recepción de la denuncia interpuesta por el señor [redacted] se verifica que la pretensión es que se cambie el teléfono por otro de la misma naturaleza o en su defecto, se proceda a la devolución del dinero cancelado por el aparato, amparado en el artículo 34 de la LPC. Indica que el consumidor se avocó a una sucursal a fin de reparar el teléfono por segunda vez; en ese momento, se le indicó que debía revisarse y que le daría respuesta en 7 días, situación con la que no estuvo de acuerdo el consumidor. Expresa, que, para verificar las condiciones de los dispositivos móviles, es fundamental que el consumidor proporcione el teléfono celular para que un técnico especialista lo revise, y pueda comprobar que las fallas son producto de defectos de fábrica, mal uso o empleo del consumidor.

Además, indica que el artículo 34 de la LPC, prescribe que la garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o de 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 lo anterior, expresa que para que el consumidor tenga derecho, debe de haberse intentado reparar el dispositivo en por lo menos dos ocasiones y que no se haya corregido. Indica que en presente caso, constan en el expediente la boleta de control numero TSMR2018-77850365, de fecha 8 de septiembre de 2018, en la que se recibió el teléfono al señor _____ para revisión técnica. Así mismo, la boleta de control TSMR2018-77850365, de fecha 18 de septiembre de 2018, en la que se recibió nuevamente del usuario _____ un teléfono celular para revisión técnica, por lo que se aprecia incongruencia de parte de los hechos expuestos por el consumidor, ya que en la constancia de recepción de la denuncia indicó que no estaba de acuerdo en entregar el teléfono para su segunda revisión, pero en el expediente si consta la recepción del dispositivo.

Que, a pesar de la falta de congruencia entre los hechos y la prueba agregada al expediente, adjunta carta de diagnóstico emitida el 9 de septiembre de 2018, por SERVICEL (centro de servicio técnico autorizado por la marca Samsung), en la que contesta que ingresó el teléfono celular con la orden de servicio numero TSMR2018-77850365, cuyo diagnostico fue reparado: cambio de tarjeta principal, adhesivos y recarga de software. Garantía de fabricante; es decir, que el dispositivo fue debidamente reparado.

De igual manera, el día 18 de septiembre de 2018, se emitió una nueva carta de diagnóstico, por la orden de servicio número TSMR2018-77850365, cuyo resultado fue: fallo no aplica, terminal en pruebas de sistema funcionando correctamente. Se le recargó software por proceso de marca para restaurar la unidad a valores de fábrica y cliente pueda personalizar nuevamente la unidad, anexa pruebas realizadas. Indica que, de conformidad con este diagnóstico, el equipo técnico no pudo determinar ninguna falla en el celular.

Finalmente, expresó, que el artículo 34 de la LPC, establece que para reclamar el cambio de producto o la devolución de lo pagado o cancelación de su obligación contractual, como lo establece el consumidor en su denuncia, aduce que se debe de haber intentado la reparación hasta dos veces por la misma causa, situación que en el presente caso no ha ocurrido así, ya que no se ha ingresado la terminal dos veces por la misma razón y tampoco

por supuestas fallas de fábrica.

El día 30/09/2021 se recibió escrito firmado por el licenciado Salguero, quien manifiesta actuar en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad Telemovil El Salvador, S.A. de C.V., mediante el cual contesto resolución que antecede de folios 64 al 65, y agregó documentación de folios 70 al 91.

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 procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por el consumidor consistente en:

- a) Fotocopia de contrato general de telecomunicaciones y anexos de servicios (fs. 4-5), contrato de compraventa de equipo (fs. 6-7), boleta de control de servicio No. TSMR2018-77850365 de fecha 08/09/2018 (fs. 8), boleta de control de servicio No. TSMR2018-77850365 de fecha 18/09/2018 (fs. 9), tiquete de caja (fs. 10), con lo que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora.

C. De la misma forma en el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por parte de la proveedora:

- i. Impresión de carta diagnostico orden de servicio No. TSMR2018-77850365 del día 09/09/2018 (fs. 45 y 70), diagnostico “Reparado cambio de tarjeta principal, adhesivos y recarga de software. Garantía de fabricante”; impresión de carta diagnostico orden de servicio No. TSMR2018-77850365 del día 18/09/2018 (fs. 46 y 71), diagnostico “Falla no aplica: terminal en pruebas de sistema funcionando correctamente. Se le recargó software por proceso de marca para restaurar la unidad a valores de fabrica y cliente pueda personalizar nuevamente la unidad, anexa prueba realizada”.
- ii. Impresión resultado control de calidad: Correcto, fecha 09/09/2018 (fs. 47-49 y 72-73).
- iii. Impresión de carta de fecha 23/07/2021, firmada por el gerente de control de calidad y procesos de Serviciel Corporation, S.A. de C.V., (fs.50 y 74), en la que establece: Falla no aplica, falla no encontrada, falla no reproducida.
- iv. Impresión de información sobre la garantía (fs. 51 y 75).

VII. ANALISIS Y CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con la documentación antes citada, se ha acreditado una relación de consumo entre las partes, en razón del contrato de compraventa de equipo marca Samsung, modelo S9+, IMEI 354263092262936, tipo de gama Alta-Ultra, por un monto a financiar de \$1,200.00 dólares, con la proveedora Telemovil El Salvador, S.A. de C.V., (fs.6).

En el presente análisis, se puede acreditar que el consumidor reportó fallas al taller en dos ocasiones:

La primera en fecha 08/09/2018, falla reportada, “sin servicio/busca servicio” (fs. 8). El resultado del diagnóstico fue “Reparado: cambio de tarjeta principal, adhesivos y recarga de software. Garantía de fabricante” (fs. 45). La segunda de fecha 18/09/2018, falla reportada “pantalla táctil (Touch), se congela o se traba” (fs. 9). El resultado del diagnóstico: “Falla no aplica: terminal en pruebas de sistema funcionando correctamente. Se le recargó software por proceso de marca para restaurar la unidad a valores de fabrica y cliente pueda personalizar nuevamente la unidad, anexa pruebas realizadas”.

En relación con lo anterior, se ha observado que las dos asistencias que se ha brindado en los talleres, la primera atención fue por falla reportada, “sin servicio/busca servicio”, la cual fue reparada, realizándole cambio de tarjeta principal, adhesivos y recarga de software, dentro de la garantía ofrecida por el fabricante, la segunda falla reportada “pantalla táctil

(touch) se congela o se traba”, siendo el resultado del diagnóstico “Falla no aplica: terminal en pruebas de sistema funcionando correctamente, se le recargó software por proceso de marca para restaurar la unidad a valores de fabrica y cliente pueda personalizar nuevamente la unidad”, es decir, que al someter al taller el equipo telefónico en dos ocasiones, fue por intervenciones diferentes, no se trataba del mismo problema, tomando en cuenta que en la segunda intervención el equipo funcionaba correctamente según diagnóstico de folio 46.

En conclusión, del análisis de la documentación incorporada por las partes al presente procedimiento se tiene por acreditado que se le realizaron las intervenciones al equipo telefónico marca Samsung, modelo S9+, IMEI 354263092262936, tipo de gama Alta-Ultra que dieron origen al presente procedimiento administrativo, y que el reclamo sobre que la pantalla táctil se congela o se traba, según carta diagnostico firmada por técnico asignado por Servicel, S.A. de C.V., indica que el sistema se encontraba funcionando correctamente. Es decir, no se configura la infracción descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC, debido a que las causales no se establecieron de acuerdo al artículo 34 de la misma ley, en la que se establece que se deben hacer las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, hasta dos veces sin poder corregirlo, sin embargo, de los documentos antes relacionados como la prueba presentada por ambas partes se puede colegir, que efectivamente el consumidor llevó en dos ocasiones el teléfono celular a reparación y que la proveedora denunciada atendió los reclamos y procedió a realizar el diagnóstico de las fallas alegadas, constatándose que solamente en fecha 09/09/2018 se realizó una reparación puesto que en la segunda ocasión a través del diagnóstico técnico no pudo acreditarse la falla que alegaba el consumidor.

Es así que, para este colegiado no es posible acreditar la comisión de la infracción atribuida a la proveedora denunciada, puesto que se ha probado por medio de la prueba documental antes relacionada, que las intervenciones en el taller fueron atendidas, en la primera fue corregida y en la segunda el equipo telefónico funcionaba correctamente. En consecuencia, resulta procedente *absolver* a la proveedora denunciada.

VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 24, 33, 34, 43 letra c), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, artículos 218 y 314 ordinal

1° del Código Procesal Civil y Mercantil y 139 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos este Tribunal **RESUELVE:**

Absuélvese a Telemovil El Salvador, S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor

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.

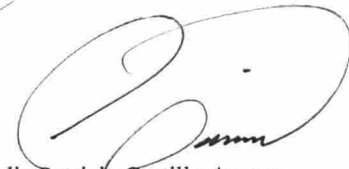
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor



José Leoisick Castro
Presidente



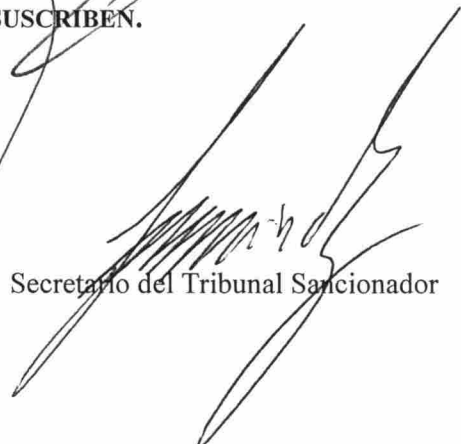
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segunda vocal

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

RG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador