


| | | | |
|---|--|--|-----------------------|
|  Defensoría del Consumidor | TRIBUNAL SANCIONADOR | Fecha: 25/02/2022 Hora: 10:43 a. m. Lugar: San Salvador. | Referencia: 991-19 |
| RESOLUCIÓN FINAL | | | |
| I. INTERVINIENTES | | | |
| Denunciante: | | | |
| Proveedoras denunciadas: | 1. TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V. 2. DIVERCELL, S.A. DE C.V. | | |
| II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES. | | | |
| <p>En fecha 25/04/2019 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual <i>"manifiesta que en fecha 14/04/2019, adquirió un aparato telefónico marca LG Modelo X410F0, con garantía de 12 meses, por el precio de \$149.99 dólares. Es el caso que el artículo salió defectuoso debido que al ponerlo a cargar ocho horas de acuerdo a lo indicado por el proveedor, resulta que al encenderlo al siguiente día, después de haberlo cargado, este le presentó desperfectos, apareciéndole dos manchas en la pantalla y unas rayas, por lo que la consumidora consultó al proveedor donde lo había comprado en DIVERCELL, informándole que la persona que vendió el aparato no se encontraba, pero que debe dirigir el reclamo a TIGO, lo cual la consumidora presentó su reclamo en fecha 22/04/2019, entregando boleta de control 75, 876, 845, y es entregado en fecha 24/04/2019, donde le informan que el aparato no ha sido reparado por daños en Tarjeta Principal y que debe de pagar por la reparación"</i></p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que las proveedoras denunciadas y la denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que las proveedoras no se presentaron a ninguna de las dos audiencias conciliatorias a las que fueron citadas (fs. 23 y 30) pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas por el CSC (fs. 17, 19 y 25 y 27 vuelto), sin que las proveedoras presentaran causas justificadas de su incomparecencia.</p> <p>En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por la consumidora en su denuncia y se remitió el expediente desde aquella dependencia a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las doce horas con ocho minutos del día 12/03/2020 (fs. 39 y 40).</p> | | | |
| III. PRETENSIÓN PARTICULAR. | | | |
| <p><i>"Consumidora solicita que: (...) el proveedor le efectuó la devolución en efectivo de los \$149.99 dólares, que pagó por el aparato telefónico Marca LG Modelo X410F0, con base a los artículos 13-D literal c) y 44 literal k) de la Ley de Protección al Consumidor"</i></p> | | | |

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 39 al 40—, se le imputó a las proveedoras denunciadas 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 en 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, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de las proveedoras, quienes comparecieron conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

- (i) En fecha 11/08/2020 —fs. 43 al 46— se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito, firmado por el apoderado judicial de la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., contesta en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio, y agrega con el mismo, la documentación tributaria y financiera que fue solicitada por este tribunal en resolución de inicio, con lo que este Tribunal tiene *por cumplido el requerimiento de información* por parte de la proveedora, anexa prueba documental y documentación con la que acredita su personería (fs. 47 al 124).
- (ii) En fecha 23/03/2021 —fs. 134— se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito firmado por el apoderado de la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., responde el término probatorio e incorpora documentación al expediente que ofrece como prueba (fs. 135-152).
- (iii) En fecha 07/04/2021 —fs. 153— se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito del apoderado especial de la proveedora DIVERCELL S.A. de C.V., el licenciado _____, agregando un CD con la documentación tributaria y financiera solicitada por este Tribunal en resoluciones de inicio y de apertura de pruebas del presente procedimiento, con lo que este Tribunal *tiene por cumplido el requerimiento de información* por parte de la

proveedora, pero omitió incorporar la documentación con la que acredita su intervención en el presente procedimiento (fs. 154-156).

Es preciso señalar, que todos los argumentos de defensa esgrimidos por los apoderados de las proveedoras, se encuentran estrechamente relacionados a la prueba documental que ha sido incorporada al expediente, de tal suerte que dichos argumentos serán analizados ampliamente en los apartados posteriores de esta misma resolución, específicamente en la valoración de la prueba y la configuración de la infracción.

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. Aunado a lo anterior, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, 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.

3. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, según el detalle a continuación:

- a. Fotocopia confrontada de factura emitida por DIVERCELL, S.A. de C.V. de fecha 14/04/2019 a nombre de la consumidora (f. 4), con la que se acredita la relación de consumo preexistente a la denuncia entre la denunciante y la proveedora DIVERCELL, S.A. de C.V., en virtud de la compra de un teléfono por un precio de \$149.99 dólares.

- b. Fotocopia confrontada de boleta de control de servicios, emitida por Servicel, Taller Centralizado Tigo, de fecha 22/04/2019 (f. 5), con la que se acredita que el teléfono objeto de la controversia ingresó al taller de las proveedoras en la referida fecha reportando fallas de pantalla y táctil.
- c. Fotocopia de carta de pérdida de garantía, de fecha 24/04/2019 (fs. 6, 47 y 135), en la que la proveedora hace de conocimiento de la consumidora que el teléfono no había sido reparado porque las fallas se deben a humedad en la tarjeta principal, que causó un cortocircuito, y el presupuesto para reparación es de \$231.38 dólares.
- d. Fotocopia de certificado de garantía emitido por el fabricante LG (fs. 7 y 8), donde se observa en el apartado *“Exclusiones de la garantía. La presente garantía no cubre en las siguientes situaciones: (...) b. Daños causados por el contacto de líquidos (...)”*.
- e. Impresiones de la “Guía del usuario” del teléfono celular marca LG Modelo X410F0 (fs. 48 al 64 y 136 al 152), dentro del apartado *“Aviso general”*, estipula: *“Asegúrese de que el producto no entre en contacto con líquidos. (...) Una vez que se moja el producto, el indicador de daño por líquido cambia de color. Tenga en cuenta que esto impedirá que reciba un servicio de reparación gratuito según lo estipulado en la garantía”*.

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 las proveedoras TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., y DIVERCELL, S.A. DE C.V., se verificó por medio de fotocopia confrontada de factura de venta del celular (f. 4), 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** ofrecida por la fabricante al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de *1 año (o 6 meses para batería y accesorios)* a partir de la fecha de compra (14/04/2019), conforme a lo plasmado en el certificado de garantía (fs. 7 y 8), donde se establecen las diversas condiciones y los términos de cobertura de dicha garantía, siendo una de las exclusiones de la garantía: *“Exclusiones de la garantía. La presente garantía no cubre en las siguientes situaciones: (...) b. Daños causados por el contacto de líquidos (...)”*.

3) La **existencia de un diagnóstico técnico**, mediante la carta de pérdida de garantía (fs. 6, 47 y 135), en la que el taller autorizado por las proveedoras, hace de conocimiento de la consumidora que el teléfono no había sido reparado porque las fallas se deben a humedad en la tarjeta principal, lo que causó un

cortocircuito, y dicha causal se encuentra en las excluyentes de la garantía, y el presupuesto para reparación es de \$231.38 dólares.

4) El *cumplimiento de la garantía respecto del desperfecto*, mediante la carta de respuesta de revisión técnica proporcionada por el taller autorizado de las proveedoras, de fecha 24/04/2019 (fs. 6, 47 y 135), y la fotocopia confrontada de la “boleta de control de servicio” del mismo taller (f. 5), se ha acreditado que las proveedoras atendieron el reclamo de la consumidora, al haber realizado la verificación técnica del aparato cuando la consumidora notificó del desperfecto del bien; de tal suerte que se acredita que las proveedoras si mostraron voluntad de atender el reclamo y cumplir con la garantía ofrecida por el artículo, pero que al identificar la causa del desperfecto (ingreso de líquidos en el aparato que provocó un cortocircuito), esta no fue corregida por el taller de la proveedora, porque dicha causa se encontraba dentro de los supuestos de exclusión de cobertura en el certificado de garantía. De lo anterior se colige que resultaba imposible para la denunciada satisfacer la pretensión de la consumidora, que era la “devolución de lo pagado” por los supuestos desperfectos del aparato, puesto que dichos desperfectos no eran atribuibles a la proveedora ni al aparato en sí, sino a la falta aparente de diligencia de la consumidora conforme a las recomendaciones estipuladas en la “Guía del usuario” del teléfono celular marca LG Modelo X410F0 (fs. 48 al 64 y 136 al 152), dentro del apartado “Aviso general”, estipula: “*Asegúrese de que el producto no entre en contacto con líquidos. (...) Una vez que se moja el producto, el indicador de daño por líquido cambia de color. Tenga en cuenta que esto impedirá que reciba un servicio de reparación gratuito según lo estipulado en la garantía*”.

De lo anterior, este Tribunal verifica que existe documentación que acredita que las proveedoras brindaron la información necesaria a la consumidora respecto a los cuidados del aparato y sobretodo los términos, condiciones y exclusiones de la garantía del aparato, otorgada por el fabricante, y además brindó atención y el debido seguimiento al problema en el teléfono de la consumidora.

De lo anterior se colige que, *en el presente procedimiento no constan los elementos probatorios que acreditan la configuración de todos los elementos de la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC, relacionados en el romano IV de la presente resolución*, pues:

En conclusión, se ha verificado que los desperfectos presentados en el teléfono de la consumidora atienden a una manipulación inadecuada del aparato, respecto de la humedad que se encontró en el mismo y que ocasionó un cortocircuito interno, según se constató en la verificación técnica realizada por las proveedoras, situación que hace concluir a este Tribunal, que no es posible atribuir un incumplimiento a la garantía, por parte de las proveedoras, ya que si bien el teléfono ha presentado fallas, la causa de estas era atribuible a la misma denunciante, razón por la que en este caso en particular las proveedoras no estaban obligadas a cumplir con la pretensión de la denunciante. Por su parte, es importante acotar que la

consumidora, dentro del procedimiento no aportó prueba que sustentara sus argumentos, como pudiera ser un dictamen pericial de parte.

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 de la respuesta del informe técnico elaborado por el taller de las proveedoras, con el que se verifica que éstas atendieron el reclamo de la consumidora ante el desperfecto presentado por el bien, y realizaron una revisión técnica, constatando que efectivamente el teléfono mostraba una falla que no era atribuible a un desperfecto propio del bien, el cual había sido entregado al consumidor en óptimas condiciones, pero que dicha causal de las fallas se encontraba excluida de la garantía.

Del análisis antes expuesto, y de la valoración de toda la documentación probatoria incorporada en el presente expediente, este Tribunal concluye que en este caso particular, se ha demostrado el cumplimiento, en tiempo y forma de la garantía por parte de las proveedoras, y que el desperfecto presentado en el bien de la consumidora, era como consecuencia de su falta de diligencia y se encontraba excluido de la cobertura de la garantía; por lo que no se ha configurado 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*, y por ello, se resuelve *absolver* a TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., y DIVERCELL, 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, por la denuncia interpuesta por la 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.

C. Finalmente, este Tribunal considera conveniente evocar, respecto del trámite seguido en el CSC, que la LPC establece dos fases claramente diferenciadas entre sí: la primera, el procedimiento de los medios alternos de solución de conflictos, el cual no tiene naturaleza contenciosa y su finalidad es lograr un arreglo o acuerdo entre el consumidor y el proveedor denunciado, y así satisfacer la pretensión del consumidor —artículo 108 y siguientes de la LPC—, instancia que se origina por una denuncia presentada por el consumidor afectado, la cual debe contener al menos los requisitos establecidos en el artículo 109 de la referida ley; y, la segunda fase, se estructura como un procedimiento sancionatorio —que puede iniciar de diferentes formas que llevan a activar la potestad punitiva del Estado, artículo 143 y siguientes de la LPC—, en donde intervienen el Estado y el presunto infractor, su naturaleza es punitiva y su finalidad, entre otras, es establecer si se configuró o no una conducta constitutiva de infracción claramente determinada por la norma.

Es importante traer a colación lo anterior, ya que si bien este Tribunal Sancionador por el principio de la verdad material aplicable en sede administrativa y en garantía a la presunción de inocencia, posee facultades amplísimas a efectos de requerir información a los sujetos involucrados, las cuales deben ser ejercidas para el criterio de oportunidad, pues es durante el agotamiento de los medios alternos de solución de conflictos, que se cuenta con mayor probabilidad de recabar la documentación existente, en razón de la temporalidad del reclamo. Lo anterior con la finalidad de obtener elementos probatorios que le otorguen convicción suficiente sobre los hechos denunciados, tales como la presentación de documentos, so pena de aplicar los medios de ejecución coercitiva establecidos en el artículo 50-A de la LPC en caso de omisión o incumplimiento, lo cual ha sido reconocido por la SCA en la resolución antes referida, el CSC al recibir una denuncia, debe efectuar un análisis dentro de un plazo máximo de 3 días contados a partir de su presentación para verificar, conforme a lo establecido, de forma literal, en el inciso primero del artículo 68 del Reglamento de la LPC: *“si la materia sobre la que versa es de su competencia, si la controversia puede ser sometida a medios alternos y si el reclamo reúne los requisitos previstos por el legislador”*. Sumado a ello, la parte final del referido artículo, consigna que: *“Durante esta fase de análisis de la denuncia, la Defensoría podrá realizar gestiones frente al proveedor, que permitan complementar o aclarar los datos aportados en la misma”*.

Es decir, que el CSC además de ser el receptor de la denuncia, *también posee una labor investigativa, ya que está encargado de recopilar la información que considere pertinente —prueba indiciaria o directa— la cual servirá para determinar, con base a las conductas observadas, cual es la disposición que considera infringida, así como la calificación que le merezcan los hechos denunciados*, información de la cual dispondrá este Tribunal para realizar una adecuación de la conducta realizada por el supuesto infractor de la norma jurídica con los elementos descriptivos del tipo infractor determinado en la denuncia o en su defecto realizar una recalificación del tipo al momento de iniciar el procedimiento sancionatorio en contra del proveedor denunciado (artículo 143 inciso final de la LPC).

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

- a) *Téngase* por recibidos los escritos junto con la documentación presentados por las proveedoras denunciadas a través de sus apoderados (fs. 134 al 156).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra c) 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”*, respecto de la denuncia presentada por la señora
- c) *Absuélvase* a las proveedoras TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., y DIVERCELL, S.A. DE C.V. por la supuesta 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 plazos convenidos y en los establecidos legalmente*, en relación a la denuncia presentada por la señora
- d) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

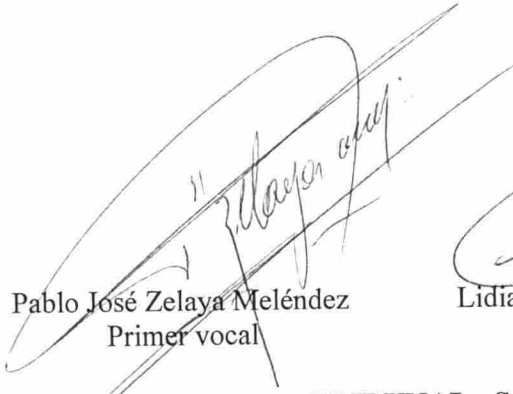
| | |
|--|---|
| Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración | Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución. |
|--|---|

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

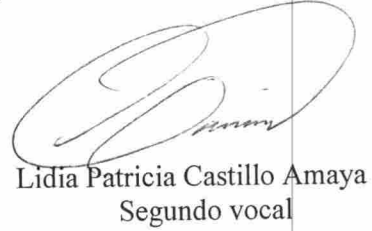
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor



José Leoisick Castro
Presidente



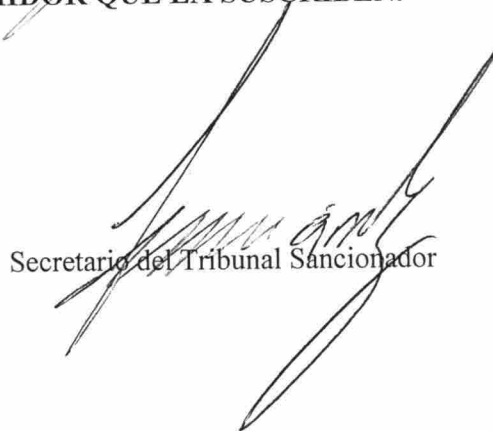
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segundo vocal

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

MSC/MP



Secretario del Tribunal Sancionador