 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 26/07/2021 Hora: 13:04 Lugar: San Salvador.	Ref: 151-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Hidrotecnia de El Salvador, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El denunciante manifestó que, "el 30 de julio del presente año adquirió al contado una bomba JET Inox 14 GPM, por el monto de \$107.42 dólares, transcurridos tres días después de la compra la bomba dejó de funcionar, llevó donde el proveedor la bomba para realizar el reclamo correspondiente, le informaron en el kiosco de la Plaza Merliot, que enviarán la bomba al taller, transcurridos quince días se apersonó nuevamente y le informaron que aún no habían llegado por ella, por lo que optó en llevar a la casa matriz el consumidor la bomba, hasta este día le entregaron la bomba y le informaron que no tiene reparación, con lo que no está de acuerdo y considera que el proveedor no quiere cumplir con lo contratado."</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, sin que el consumidor y la proveedora pudieran llegar a ningún acuerdo por incomparecencia reiterada de parte de la sociedad denunciada a las audiencias de conciliación (fs. 24), razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las trece horas con treinta y cinco minutos del día 19/08/2020 (fs. 29- 30).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
El consumidor solicitó "que el proveedor le reintegre el monto de lo cancelado, en el menor tiempo posible."			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
Tal como consta en resolución de inicio —folios 29 y 30—, se le imputó inicialmente a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra k) de la LPC, en relación al artículo 13-D letra c) de la LPC, respecto al derecho de reversión, sin embargo por medio de auto de las diez horas con diecisiete minutos del día nueve de abril de dos mil veintiuno, los hechos denunciados por el consumidor, se recalificaron a la infracción descrita en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante 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, pues en resolución de fs. 29-30, se le confirió el término de diez días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada en fecha 06/11/2020.

Posteriormente, en resolución de diez horas con diecisiete minutos del día 19/04/2021 -fs. 35 y 36- se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de ocho días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, dentro del cual ambos sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM), sin embargo, no hubo pronunciamiento de la proveedora denunciada.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el

ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por incumplimiento de la garantía de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

A. Al respecto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 146 de la LPC y artículo 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA-, en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común, en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste, los cuales serán valorados conforme a las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM-, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por la proveedora denunciada, consistentes en:

- a) Fotocopia simple de factura# 0363 a nombre del señor _____, de fecha 30/07/2019, en la cual se detalla la compra de un suministro de bomba JET INOX 14 GPM AQUAPRO 1 HP, por un monto de \$107.42. (fs. 3).
- b) Fotocopia simple de reporte técnico de taller, bomba centrífuga, de fecha 16/08/2019, con reporte de diagnóstico de la bomba. (fs. 11).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) la *relación contractual* existente entre el consumidor y la proveedora Hidrotecnia de El Salvador, S.A. de C.V., por medio de la fotocopia de factura número 0363 a nombre del señor _____ de fecha 30/07/2019, en la cual se detalla la compra de un suministro de bomba JET INOX 14 GPM, AGUAPRO 1 HP, por la cantidad de \$107.42 - fs. 4-, documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano VII del Código de

Comercio, se constituye como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma;

2) la *presentación de un reclamo* por parte del consumidor y la recepción de la bomba adquirida para su revisión, lo cual se acreditó por medio de fotocopia simple de reporte técnico de taller, bomba centrífuga, de fecha 16/08/2019, en el que se detalla lo siguiente:

“Este día se efectuó la revisión y desarme de bomba centrífuga (...), se encontró que el embobinado centrífuga agua por la parte interior del motor, también se encontró que el deposito tenia agua en la parte interior y se encontraron daños los valeros y el sello mecánico”.

B. En este punto el Tribunal debe acotar que a pesar de que se tiene acreditado lo anterior, no se tiene probado las condiciones de la garantía sobre el bien adquirido, ya que no fue consignada indiciariamente por la proveedora denunciada, es decir, que no consta en ningún documento los requisitos, circunstancias o limitaciones de cuando opera la supuesta garantía ofrecida por la sociedad denunciada.

Además, de manera hipotética y con base al documento de reporte de bomba de folios. 11, se podría acreditar que en efecto la bomba si contaba con garantía al ser recibida por la proveedora para su revisión: sin embargo, al no contar con las condiciones de la misma, no se puede tener certeza sobre cuando opera la garantía o no. Asimismo, el consumidor no presentó la prueba mínima necesaria para poder inferir que la bomba presentó un desperfecto antes de haberla instalado por su cuenta.

Debemos recordar que el artículo 33-A de la LPC establece: *“Para los efectos del artículo anterior, el consumidor deberá comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto”.*

Así también, el artículo 34 de la LPC establece: *“La garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, el valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado”.*

A la luz de las disposiciones anteriormente citadas, este Tribunal determina que no se tiene certeza de las condiciones de la garantía indiciariamente ofrecida por la proveedora

denunciada (hoja de garantía, sello que contenga leyenda de garantía o que conste en la parte de atrás de la factura), por ende, no es posible inferir que la proveedora haya omitido la reparación del defecto encontrado y consignado en la hoja de reporte de la bomba, es decir, las condiciones en las cuales opera la garantía o no. De hecho, si consta en el presente expediente administrativo que la denunciada atendió el reclamo presentado por el consumidor en cuanto al desperfecto de la bomba adquirida.

Con tales hechos, este Tribunal no tiene certeza sobre la garantía del bien; es decir, si el producto contaba con garantía, pues no se tiene por acreditado las condiciones de la misma para analizar el alcance de dicha 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 16/01/2002 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: *“La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculcado 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 Hidrotecnia de El Salvador, S.A. de C.V. 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 Hidrotecnia de El Salvador, S.A. de C.V. del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación

alterada.

IX. DECISIÓN

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

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


INFORMACIÓN SOBRE RECURSO


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


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

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

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

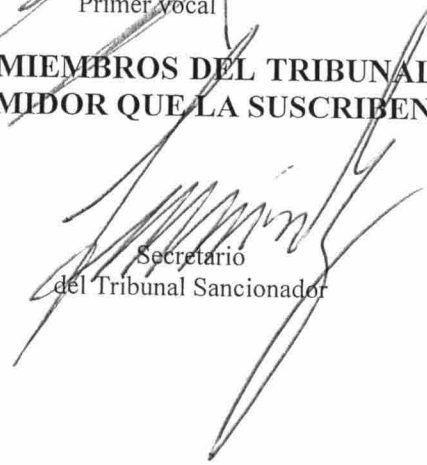

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Lidia Patricia Castillo Amaya
Segundo vocal

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

Ah/


Secretario
del Tribunal Sancionador