


"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: 09/07/2021 Hora: 13:05 Lugar: San Salvador.	Referencia: 2193-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	American Imports, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>La denunciante manifestó que, <i>"en fecha 09 de julio de 2019, realizó la compra de una batería de 75mp, garantía 12 y 3 de reemplazo \$50.00, la batería fue instalada por ellos, explica que la misma le presentó defectos aproximadamente hace un mes, por lo que lo reportó en fecha 11/09/2019 pero le informaron que no podían hacer cambio aunque en la factura exprese por 3 meses reemplazo le informaron que la enviarían a taller, no estando de acuerdo solicita la intervención del Centro de Solución de Controversias para que se le resuelva el problema."</i></p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, sin que la consumidora y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio (fs. 19), razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las ocho horas con siete minutos del día 12/08/2020 (fs. 25-26).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>La consumidora solicitó <i>"que el proveedor le haga la devolución de \$50.00 monto que pagó en concepto de precio de la batería de 75 mp, ya que el producto entregado está defectuoso y no recibe carga. Todo lo anterior en base a los Artículos 34), 43 literal c), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y el Artículo 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos."</i></p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 25 y 26—, se le imputaba a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra k) de la LPC por <i>negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de reversión de pagos.</i></p> <p>Posteriormente, este Tribunal por medio de resolución de las diez horas con dieciséis minutos del diecinueve de abril de 2021, recalifico los hechos denunciados por la consumidora, por adecuarse más específicamente a la infracción descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC por <i>el</i></p>			

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 el artículo 144 de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, pues en resolución de folios 25 y 26 se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 13/10/2020 (fs. 27); sin embargo, no hubo pronunciamiento de la proveedora.

Posteriormente, y habiendo concluido el término descrito en el párrafo anterior, en resolución de fs. 31 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). Resolución que fue notificada a la proveedora, en fecha 06/05/2021, sin que se pronunciara al respecto.

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 consistente en:

- a) Fotocopia simple de factura #0692 a nombre de la señora _____, de fecha 09/07/2019, en la cual se detalla la compra de una batería de 75mp por la cantidad de \$450.00, con doce meses de garantía y tres meses de reemplazo sin costo. (fs. 3).

VII. ANALISIS DE LA CONFIGURACION 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 American Imports, S.A. de C.V., por medio de la fotocopia de la factura a nombre de la señora _____, de fecha 09/07/2019, en la cual se detalla la compra de una batería de 75 mp con doce meses de garantía y tres meses de reemplazo sin costo - fs. 3- , 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 **existencia de una garantía** ofrecida por la proveedora a la consumidora, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de doce meses a partir del 09/07/2019, conforme a la leyenda consignada mediante un sello junto con otra leyenda de tres meses de reemplazo sin costo, contenido en el documento antes relacionado.

En este punto, este Tribunal debe acotar de que a pesar de que se tiene acreditada la existencia de una garantía sobre el bien adquirido, de las condiciones que aplicaban sobre la misma y que indiciariamente se podría acreditar que según las condiciones de la misma, aplicaría un cambio de la batería por no haber transcurrido el plazo de tres meses, no es posible acreditar la falla de la batería, puesto que esto fue mencionado por la consumidora en su denuncia, sin embargo, no presentó la prueba mínima necesaria para poder inferir que la batería presentó un desperfecto y que la proveedora efectivamente se negó a realizar la reparación del mismo.

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

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

A la luz de las disposiciones anteriormente citadas, este Tribunal determina que no se tiene certeza de que se haya realizado el reclamo por la consumidora por un medio que garantice la constancia de su recepción (carta, correo, medios virtuales), por ende, no es posible inferir que la proveedora haya omitido el cambio del bien o la reparación del mismo y con esto acreditar la negativa al cumplimiento de la misma.

Asimismo, no ha sido posible acreditar la falla de la cual afirma la consumidora presentó la batería objeto de reclamo, pues según menciona únicamente en la denuncia esta salió defectuosa y no recibe carga, sin embargo, no se tiene prueba de estas afirmaciones.

En definitiva, ninguna de las partes ha sido capaz de comprobar los alegatos planteados, particularmente en lo que concierne al cumplimiento de la garantía.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: *“La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al 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 American Imports, 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 American Imports, S.A. de C.V., del referido ilícito; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VIII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 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:**

Absuélvase a American Imports, 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 la señora

Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

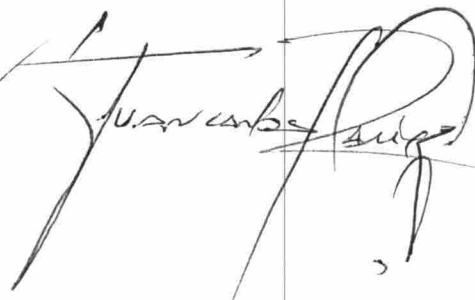
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	



José Leoisick Castro
Presidente



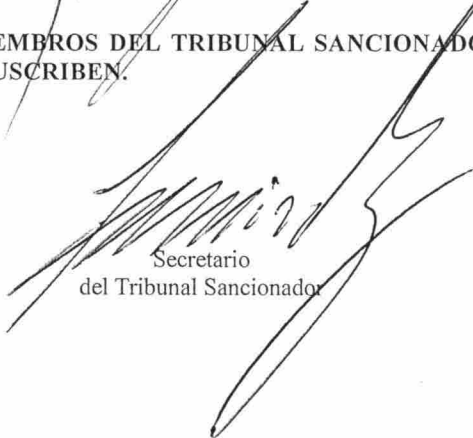
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal Suplente

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

Ah/MIP



Secretario
del Tribunal Sancionador