

 <p>Defensoría del Consumidor</p>	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 20/09/21 Hora: 14:16 Lugar: San Salvador</p>	<p>Referencia: 460-2020</p>
<p>RESOLUCIÓN FINAL</p>			
<p>I. INTERVINIENTES</p>			
<p>Denunciante:</p>			
<p>Proveedora denunciada:</p>	<p>OMNISPORT, S.A. de C.V.</p>		
<p>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</p>			
<p>En fecha 07/11/2019 el consumidor interpuso su denuncia (f. 1) en la cual detalla: que en fecha 19/12/2018, compró una lavadora marca Mabe por un monto de \$800.31 dólares. Dicho bien contaba con garantía de 12 meses, pero el aparato presentó fallas, específicamente el seguro de la lavadora no funcionaba, lo cual repararon, pero entre el mes de septiembre y octubre de 2019, también presentó problemas en el tablero, pues este se encendía y se apagaba y cuando estaba desconectada se calentaba. El consumidor manifestó que en diversas ocasiones se ha presentado con la proveedora para exponer los problemas y solicitar la visita técnica, pero que a la fecha de interposición de su denuncia, no había tenido respuesta por parte de la denunciada.</p>			
<p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que la proveedora denunciada y el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que la proveedora no se presentó a ninguna de las dos audiencias conciliatorias a las que fue citada (fs. 20 y 26) pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas por el CSC (fs. 17 y 22), sin que la proveedora presentara causa justificada 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 el consumidor en su denuncia y se certificó y remitió el expediente conformado con las diligencias de medios alternos de solución de conflictos, desde la referida sede a este Tribunal en fecha 26/03/2020. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las doce horas con siete minutos del día 10/11/2020 (fs. 29 al 31).</p>			
<p>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</p>			
<p>El consumidor solicitó expresamente que <i>“(la proveedora) realice las reparaciones necesarias que garanticen el buen funcionamiento de la lavadora, de no lograrse pide el cambio d la misma o la devolución de la pagado. 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.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 29 al 31—, se le imputó 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° —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 la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

(i) En fecha 23/12/2020 —fs. 33 al 39— se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito firmado por el licenciado _____, manifestando intervenir en calidad de apoderado general judicial de la proveedora OMNISPORT, S.A. de C.V., en el cual únicamente contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de inicio y ejerció el derecho de defensa de su representada.

(ii) En fecha 19/01/2021—fs. 41 y 42— se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito firmado por el licenciado _____, manifestando que anexa documentación financiera y tributaria que le fue requerida en resolución de inicio de fecha 10/11/2020, la cual es agregada por medio de un CD, con la cual este Tribunal *tiene por cumplido el requerimiento de información* por parte 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 procedimientos 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.

Asimismo, 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 caso, 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 —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador según el artículo 167 de la LPC—, 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.

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

1) Fotocopia confrontada de factura No. 073694, emitida por la proveedora y en donde se detalla una garantía de 12 meses, y además la leyenda “Garantía no incluye piezas rotas”, se observa también el precio de la lavadora, siendo este de \$800.31 dólares (f. 4). De lo anterior, se acredita la relación de consumo, preexistente a la denuncia, entre los intervinientes en razón del bien objeto de la controversia.

2) Fotocopia de reverso de factura antes relacionada, en donde se detalla las “Condiciones de esta Garantía” y las “Responsabilidades del cliente que ocasionan la pérdida de la garantía” (f. 10); con la que se acredita precisamente los alcances y excepciones de la garantía otorgada por la proveedora denunciada, sobre la lavadora adquirida por el consumidor.

3) Fotocopia de “Reporte de Servicio Técnico” elaborado en fecha 09/12/2019 por la proveedora (f. 11), donde se detalla la bitácora de diagnósticos y servicios realizados a la lavadora.

4) Fotocopia de orden de servicio No. 395166, emitida por “CENPROSER” (Centro de Servicio Autorizado por Serviplus” (f. 13), en la que consta el problema reportado por el consumidor y el servicio realizado al electrodoméstico por parte de la proveedora en fecha 09/04/2019 por la razón “no lava” encontrándose como problema “seguro de parte de puerta roto”.

5) Fotocopia de orden de servicio No.403439, emitida por “CENPROSER” (Centro de Servicio Autorizado por Serviplus” (f. 12), en la que consta el problema reportado por el consumidor y el servicio realizado al electrodoméstico por parte de la proveedora en fecha 07/11/2019 por la razón “tablero no responde” encontrándose como problema “cucarachas en tarjeta electrónica”.

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 de consumo* existente entre el consumidor y la proveedora OMNISPORT,

S.A. de C.V., por medio de fotocopia confrontada de factura, con la que se acredita el vínculo en virtud de la compra de la lavadora objeto de reclamo, agregada a 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*, otorgada según consta en fotocopia de reverso de factura extendida por OMNISPORT, S.A. de C.V., para el consumidor en fecha 19/12/2018 en virtud del mismo electrodoméstico relacionado que es el objeto de la presente controversia (f. 10), en la que se detallan las coberturas, alcances, excepciones y condiciones de la garantía del mismo.

3) La *presentación de reclamos*, en virtud de los cuales, se realizaron dos visitas técnicas para revisión y reparación la lavadora adquirida por el consumidor, según consta en fotocopia de órdenes de trabajo y en “Reporte de servicio técnico” emitido por la proveedora denunciada (fs. 11 al 13).

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que: a) Existe una relación contractual entre el consumidor y la proveedora denunciada en virtud del aparato que compró (f. 4); b) Se ha acreditado que dicho vehículo contaba con una garantía otorgada por la proveedora (f. 10); y, c) que la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V. atendió en 2 ocasiones los reclamos interpuestos por el consumidor, realizando visita técnica para verificar las fallas del aparato, siendo la primera por una pieza quebrada y la segunda por la presencia de insectos en el interior del panel electrónico del bien (fs. 11 al 13).

Con tales hechos, no puede determinarse fehacientemente el *incumplimiento* de la garantía de uso o funcionamiento por parte de la proveedora, ya que con la exposición de los hechos efectuada por el consumidor y la documentación que consta incorporada en el expediente, la proveedora efectuó visitas técnicas y reparó la lavadora del consumidor, porque ésta presentó fallas, la primera vez por una pieza quebrada y la segunda por la presencia de insectos en el interior de la misma. 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 regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, relacionados en el romano IV de la presente resolución*, pues:

i) Se ha logrado determinar por medio **de documentación antes detallada** que la proveedora atendió los reclamos realizados por el consumidor, realizando visitas técnicas y las respectivas reparaciones al bien objeto del reclamo (fs. 11, 12 y 13).

ii) Además es importante destacar que las fallas presentadas por el bien y que la proveedora atendió fueron de diferente naturaleza, la primera vez por una pieza quebrada, y la segunda vez por la presencia de insectos dentro del panel electrónico del aparato, las cuales fueron reparadas

(fs. 12 y 13).

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 congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, de la documentación probatoria agregada al expediente y de los hechos declarados por el consumidor en su denuncia, no se ha determinado que la proveedora OMNISPORT, S.A. de C.V., ha cometido la infracción atribuida, ya que en el presente procedimiento no fue posible acreditar, una negativa al cumplimiento de la garantía, en el alcance de las obligaciones de la denunciada en cuanto a la cobertura de la garantía aplicable sobre el bien objeto de reclamo.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho, en aplicación del principio de presunción de inocencia, y ante la observancia de elementos probatorios capaces de determinar que en el presente caso no se ha configurado 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*, estima procedente *absolver* a OMNISPORT, 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 que pretendía el consumidor.

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); y en el caso particular, **verificar que además de lo expuesto por el consumidor en su denuncia, se pueda sustentar con la documentación pertinente, al menos a título indiciario durante la tramitación de los medios alternos de solución de controversia, los elementos constitutivos de la infracción invocada por el denunciante**, como por ejemplo para el caso de incumplimiento de garantías, lo dispuesto en los artículos 33, 33-A y 34 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, 33-A, 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) *Absuélvase* a la proveedora OMNISPORT, 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 plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, en relación a la denuncia presentada por el señor

b) *Certifíquese* una copia de la presente resolución al Centro de Solución de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, para los efectos legales correspondientes.

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

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

MSC/MP



Secretario del Tribunal Sancionador