


"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

|   |  |   |                            |
|---|--|---|----------------------------|
| <br><b>Defensoría del Consumidor</b>   | <b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>            | <b>Fecha: 01/09/2021</b><br><b>Hora: 13:06</b><br><b>Lugar: San Salvador.</b> | <b>Referencia: 2191-19</b> |
| <b>RESOLUCIÓN FINAL</b>   |  |   |                            |
| <b>I. INTERVINIENTES</b>  |  |   |                            |
| <b>Denunciante:</b>   |  |   |                            |
| <b>Proveedora denunciada:</b>   | <b>NEGOCIOS AVIDAMEC, S.A. de C.V.</b> |   |                            |
| <b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>   |  |   |                            |
| <p>En fecha 03/10/2019, el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual, básicamente, expuso: que en fecha 11/03/2019, adquirió al contado tres artículos, DVD Sony DVP-SR370, TV RCA RC32C18N y un colchón para cuna, por un total por \$235.00. Es el caso que el televisor a los cinco meses después de la compra le presentó un desperfecto que impide su buen funcionamiento, en la pantalla aparecen líneas de color azul, por lo que lo reportó a la proveedora, en el mes de agosto de 2019. Indicándole que lo llevara al taller para solventar el desperfecto, solicitándole el número de contacto para informarle los resultados. Debido a que la proveedora no le llamó, se presentó a la sucursal el día 01/10/2019, expresándole que el televisor ya no tiene garantía. Situación en la que no está de acuerdo, por lo que interpuso su reclamo.</p> <p>En fecha 03/10/2019, 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. 4), a lo cual, la proveedora contestó, que se trataba de pérdida de garantía, porque se encuentra lleno de residuos de animales los cuales, dañaron los procesadores gráficos, se entrega en las mismas condiciones, agrega fotografías (fs. 8-11, 23).</p> <p>El día 21/10/2019 el consumidor, por medio de llamada telefónica, ratificó su denuncia a fin que se iniciarán las diligencias de conciliación (fs. 14).</p> <p>El 22/10/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 31/10/2019 (fs. 18), a la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, hubo desacuerdo de audiencia conciliatoria (fs. 22).</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—</p> |  |   |                            |

7

*[Handwritten signature]*

remitió el expediente, recibíéndose en este Tribunal en fecha 03/12/2019.

En fecha 31/07/2020 mediante resolución de las catorce horas con veinticinco minutos, se le previno al señor [redacted] para que, en el plazo de diez días hábiles, presente el comprobante que ampare la presentación de su reclamo ante la proveedora NEGOCIOS AVIDAMEC, S.A. de C.V., en la relación contractual objeto de estudio.

En fecha 11/09/2020, se recibió escrito firmado por el señor [redacted], contestando resolución que antecede de folios 26 y evacuando la prevención realizada.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó: “que el proveedor realice la entrega del televisor debidamente reparado funcionando en óptimas condiciones a la brevedad o en su defecto realice el cambio del televisor por uno nuevo de similares características. Con base a los artículos 34 y Art. 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor”.

### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 30-32—, 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 1º 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 2º 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 1º 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 22/12/2020 se recibió escrito firmado por la señora

, quien manifiesta actuar en calidad de Administradora Única y Representante Legal de la sociedad NEGOCIOS AVIDAMEC, S.A. de C.V., mediante el cual contesto en sentido negativo la audiencia conferida y agrego documentación de folios 37 al 75, en la que expresa, que con fecha 26/09/2019 la empresa CODINEX presenta el reporte de revisión y emite carta de perdida de garantía, ya que no es ningún desperfecto de fábrica, sino que en su interior se encontró lleno de residuos de animales los cuales causaron daño en los procesadores gráficos, por lo que no cubría la garantía, porque cuando se trata de insectos, roedores, sus residuos, plagas, entre otros, la empresa proveedora no cubre garantía. Por lo que la empresa proveedora agrega fotografías como prueba.

Así mismo indica que agrega los informes financieros solicitados y documentación relacionada con la garantía del producto, así como los informes técnicos vinculados con el reclamo del denunciante.

#### **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) Fotocopias de factura (fs. 3), con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora. Es de mencionar que se le previno al señor [redacted] para que presente el comprobante que ampara la presentación de su reclamo ante la proveedora, al respecto no presentó documento que lo respalde, sino que realizó una narración de los hechos en los que aclaraba la manera en que se interpuso el reclamo ante la proveedora.

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

- a. Impresión de informe de la empresa CODINEX, recibida a través de correo electrónico (fs. 7-8).
- b. Impresión de fotografías de televisor (fs. 9-11).
- c. Fotocopia del informe de la empresa CODINEX (fs. 23).
- d. Fotocopia de orden de trabajo cliente número 498 de fecha 05/09/2019 en la que se establece resolución del reclamo (fs. 39).
- e. Fotocopia de carta perdida de garantía del taller Codinex, S.A. de C.V., (fs. 40).
- f. Fotocopia de factura No. 004961 (fs. 3 y 41).
- g. Impresión de fotografías de los hallazgos encontrados en la pantalla (fs. 42-44).

#### VII. ANALISIS Y CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

7 Con la documentación antes citada, se ha acreditado una relación de consumo entre las partes, en razón de la compra de varios productos entre ellas una pantalla serie RC32C18N-08435, con la proveedora NEGOCIOS AVIDAMEC, S.A. de C.V., objeto del presente

reclamo (fs. 3 y 41).

Al respecto, consta en el expediente la factura de compra del televisor objeto de reclamo (fs. 3 y 41), mediante la cual se comprueba la relación contractual entre el consumidor y la proveedora denunciada, así como también el otorgamiento de una garantía de doce meses sobre el televisor adquirido.

Por otra parte, consta la orden de trabajo cliente, número cuatro nueve ocho (498) – folios 39 –, mediante la que se comprueba que el televisor serie RC32C18N-08435 objeto de reclamo fue llevado para su reparación el día once de marzo de dos mil diecinueve, consignándose en dicho documento que la falla reportada por el cliente era que la pantalla queda en negro; además, se estableció en el diagnóstico del televisor que no procede la garantía porque se encuentra lleno de residuos de animales, los cuales dañaron los procesadores gráficos, por lo que se entrega en las mismas condiciones. Vale decir, que la factura aportada (fs. 3 y 41), orden de trabajo del cliente (fs. 39) y el informe técnico del televisor (fs. 8 y 40), concuerdan con el modelo y serie según fotografía (fs. 11 y 42).

Ahora bien, al revisar las fotografías, en estas se observan residuos y suciedad, al parecer provocados por insectos, igualmente mencionado en el diagnóstico realizado por el taller Codinex, S.A. de C.V. De tales documentos, se puede acreditar que se trata del mismo artículo adquirido por el consumidor, que los daños causados en el televisor, fueron ocasionados por insectos, y que el mismo no es considerado como un defecto de fábrica.

En conclusión, del análisis de la documentación incorporada por las partes al presente procedimiento se tiene por acreditado que los daños que presentó la pantalla objeto de esta controversia fueron causados por la introducción de animales al mismo, situación que no se encuentra contemplada en la garantía otorgada por la proveedora y que se encuentra plasmada en la factura de compra del mismo. En consecuencia, no se ha acreditado la comisión de la infracción tipificada como grave en el artículo 43 letra c) de la LPC, siendo 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 1º del Código Procesal Civil y Mercantil y 139 y 154 de la Ley de Procedimientos

Administrativos este Tribunal **RESUELVE:**

*Absuélvese* a la proveedora NEGOCIOS AVIDAMEC, 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