

"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

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 01/09/2021 Hora: 13:03 Lugar: San Salvador.	Referencia: 689-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	UNICOMER, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 18/03/2019, el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual, básicamente, expuso: <i>que en fecha 08/02/2019 compró al contado una pantalla modelo 49UJ6200, marca LG con garantía de 12 meses y según factura de 21 meses, por un valor de \$549.00, el día 18/01/2019 presentó una falla que consistía en que perdía la pantalla la señal de Wifi, mantenía la conexión por corto tiempo, por lo que reportó la falla a la empresa Tigo, por lo que llegaron a revisar el sistema, realizaron algunas pruebas verificando que la falla no era del sistema, por lo que el consumidor reportó el desperfecto de la pantalla al proveedor el día 18/01/2019 orden No. 141459, dándole un diagnostico el día 30/01/2019, en la que le informan que el problema de comunicación del Router Wifi, manifestando el consumidor que no está de acuerdo, debido a que en la casa hay otra pantalla de la misma marca y no presenta problemas. Proveedor devuelve la pantalla que estaba en reparación el día 01/02/2019, sucede que al encenderlo le aparece una raya blanca de imagen en medio de la pantalla. Nuevamente lo reporta al proveedor llegando el día 17/02/2019, manifestó el consumidor que al momento de realizar la denuncia no tiene información de la pantalla. Agrega que desde el 19/01/2019, el producto ha estado en poder del proveedor, contabilizando 13 días que no contarían con el periodo de la garantía.</i></p> <p>En fecha 21/03/2019, 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. 9), a lo cual, la proveedora contestó, que el artículo se encuentra reparado y listo para entregar a cliente, se realizó cambio de panel con orden de servicio # 147519. Hemos honrado garantía con reparación de artículo amparado en el art. 34 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC— (fs. 13-15).</p> <p>7 Asimismo, mediante correo electrónico, se informó a la proveedora, que el consumidor no se encontraba satisfecho con la reparación realizada puesto que el televisor se lo habían entregado</p>			



con un desperfecto, ya que indicaba que le faltaba un vidrio o cuadro pequeño, donde pasa la señal del infrarrojo, lo cual previamente se había hecho del conocimiento de la proveedora. (fs. 15).

El día 09/04/2019 el consumidor, por medio de llamada telefónica, ratificó su denuncia a fin que se iniciarán las diligencias de conciliación (fs. 17).

El 09/05/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 16/05/2019 (fs. 19), a la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, hubo desacuerdo de audiencia conciliatoria (fs. 27).

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la LPC, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 28/05/2019.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó: “que el proveedor le cambie por otra pantalla de la misma marca y modelo, solicitando que los 13 días sean tomados en tiempo de la garantía, así mismo manifiesta que es su consentimiento que el caso sea tramitado en Medios Alternos de Solución de Conflictos y que el reclamo ha sido aceptado. Todo lo anterior en 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 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 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.

7
A B

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 18/12/2020 se recibió escrito firmado por la licenciada

quien manifiesta actuar en calidad de apoderado general judicial de la sociedad UNICOMER, S.A. de C.V., mediante el cual contesto en sentido negativo la audiencia conferida y agrego documentación de folios 40 al 53, en la que expresa que en el presente caso, realizó un primer reporte que se registró como problema de conexión y un segundo reporte por falla línea blanca en la imagen, desperfectos que se reportó al taller autorizado, la cual la falla fue cubierta y reparado bajo la garantía, cumpliéndose la obligación legal por su representada.

Así mismo indica que en el informe de Servitotal la cual ofrece como prueba, se relaciona que el servicio se atendió con garantía de fábrica, reportando problema encontrado y se le colocó la matriz LCD, el proveedor envió la pieza nueva, la cual se colocó al producto del consumidor, se le realizó pruebas de uso y se comprobó el correcto funcionamiento. Con eso queda establecido que se cumplió con la garantía, por lo que no se perfila la conducta infractora que liminarmente se advirtió. Se le entregó el bien reparado en perfecto estado bajo garantía.

Posteriormente, indica que se realizó la audiencia de conciliación, pero el consumidor no aceptó ni firmó el acta, ya no por los daños reportados de la pantalla, las cuales fueron reparados, sino por reclamos de accesorios de otra naturaleza, es decir, señalaba que se había desprendido un protector de la pieza que recibe la señal del control remoto, lo cual no se vincula con el reclamo de la pantalla, ni se encuentra cubierto por la garantía. Agrega prueba al presente procedimiento sancionatorio.

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 confrontadas de factura (fs. 4), reporte de servicio número 141459 (fs. 5) hoja de verificación de artículos de clientes, solicitud 141459 (fs. 6), nota de envío número 50839 (fs. 7), hoja de verificación de artículos de clientes (fs. 8), con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora.

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

- a. Informe de la empresa SERVITOTAL, del artículo pantalla, marca LG, modelo 49UJ6200, serie 709MXRFMX838, técnico (fs. 44-46).
- b. Fotocopia de anexo 1, orden de servicio No. 141459, comprobante de recepción del producto en SERVITOTAL de fecha 18/01/2019 (fs. 47).
- c. Fotocopia de orden de servicio No. 141459, comprobante de entrega de producto al cliente No. 50839 (fs. 48).
- d. Fotocopia de orden de servicio No. 147519, comprobante de recepción del producto en SERVITOTAL de fecha 17/02/2019 (fs. 49).
- e. Fotocopia de Orden de servicio No. 147519 comprobante de entrega de producto al cliente nota de envío número 53192 de fecha 25/03/2019.
- f. Fotocopia de caratula del manual de procedimiento de servicio de LG Electronics (fs. 51).
- g. Fotocopia de las condiciones de garantía LG Electronics Panamá, S.A. (fs. 52-53).

VII. ANALISIS Y CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con la documentación antes citada, se ha acreditado una relación de consumo entre las partes, en razón de la compra de pantalla LG modelo 49UJ6200, serie 709MXRFMX838, con la proveedora UNICOMER, S.A. de C.V., por la cantidad de \$549.00 dólares objeto del presente reclamo (fs.4).

En el presente análisis, se puede acreditar que el consumidor reportó fallas del televisor en dos ocasiones:

La primera según reporte de servicio No. 141459 de fecha 30/01/2019 cuyo diagnóstico de ingreso es por problemas de conexión wifi (fs. 5), consecuentemente, se generó la hoja de verificación de artículos de clientes No. 141459 (fs. 6 y 47), en la que en sus comentarios se consignó: "*plástico protector en orilla de pantalla*".

Según nota de envío No. 50839 (fs. 7 y 48), el televisor fue entregado al consumidor en fecha 01/02/2019, en óptimas condiciones, según el documento mencionado se encuentra la leyenda que justifica el motivo del traslado como "reparado".

El segundo reclamo surge, debido a que el consumidor afirma que se observa una línea blanca en la pantalla, según se consigna en la hoja de verificación de artículos de clientes No. de solicitud de servicio 147519 (fs. 8 y 49), en la que en sus comentarios se consignó: "con línea blanca en pantalla".

Asimismo, con la nota de envío No. 53192 (fs.50), se puede acreditar que el televisor fue entregado en el domicilio del consumidor en fecha 26/03/2019.

En ambos casos, se establece que los reclamos presentados por el consumidor fueron atendidos y posteriormente se realizó la entrega del artículo reparado.

Ahora bien, después de la entrega de la pantalla reparada por segunda ocasión, se recibió nuevo reclamo, en el que el consumidor manifestó que a la pantalla le faltaba el protector de la pieza que recibe la señal del control remoto.

Según informe presentado por la proveedora denunciada, dicha pieza se encuentra en la parte inferior del marco de la pantalla, por lo que se le colocó una pieza que tenían disponible como apoyo especial al cliente. Expresa que de esa gestión no tienen registro de servicio porque no es un problema de funcionamiento. De lo anterior, la proveedora denunciada no presentó prueba documental.

En relación con lo anterior, el manual de procedimiento de servicio de LG Electronics (fs. 52-53) se establecen las condiciones de garantía y límites de la misma. En relación al último reclamo

realizado por el consumidor, es importante mencionar que dentro de los límites de garantías, en la cláusula número 12 literalmente establece: “Daños en superficie externa, muebles, partes plásticas. Los accesorios no tienen garantía, tales como controles remotos, baterías, cintas, cabezales, filtros, mangueras, cables, antenas, agujas, pilas, bocinas, parlantes, bombillos, adaptadores, lámparas de proyectores, correas de lavadora, platos de microonda y demás accesorios”.

Por otra parte, en el ticket de compra para uso de garantía, sobre las exclusiones de garantía, se establece en la letra g) cualquier otro daño ajeno a defectos de fábrica y que no se encuentre dentro de las exclusiones.

Es así que, respecto a que le faltaba el protector de pieza que recibe la señal, no lo cubre la garantía pues así lo dice el manual y la factura. A la luz de lo anterior, podemos concluir, que se realizaron un total de tres reclamos por fallas de diferente tipo, los cuales, fueron atendidos por la proveedora denunciada, realizándose el cambio de pantalla del televisor objeto de reclamo.

En conclusión, del análisis de la documentación incorporada por las partes al presente procedimiento se tiene por acreditado que se le realizaron las reparaciones a la pantalla de televisión que dieron origen al presente procedimiento administrativo, y que el reclamo sobre que le faltaba el protector de la pieza que recibe la señal del control remoto, se configura como excluyente de la garantía otorgada por la proveedora y que fue informada al consumidor.

Es así que, para este colegiado no es posible acreditar la comisión de la infracción atribuida a la proveedora denunciada, puesto que se ha probado por medio de la prueba documental antes relacionada, que las fallas eran distintas en las tres ocasiones reportadas, además, que dos de ellas fueron atendidas y reparadas según las condiciones de la garantía. En consecuencia, resulta 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 UNICOMER, 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 .

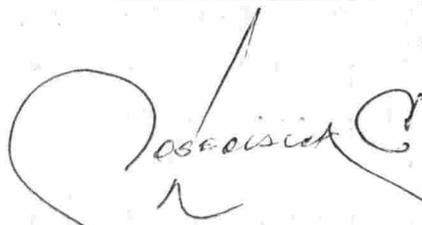
Notifíquese.

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.

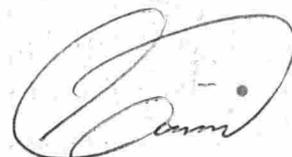
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor



José Leoisick Castro
Presidente



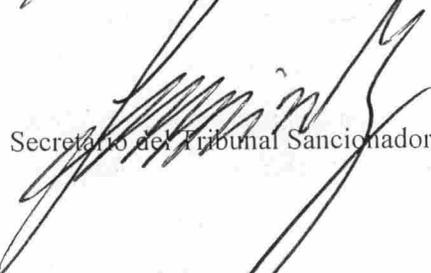
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



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