 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 20/06/2022 Hora: 10:20 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1049-2021
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Provedora denunciada:	Comercial Island, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 20/06/2019, la consumidora interpuso su denuncia —folio 1— en la cual, básicamente, expuso: <i>“que reclama por mala calidad del producto, indicando que en fecha 23 de marzo de 2019 compró una refrigeradora la cual le ha dado problemas consistentes en que se calienta de los lados y bota agua la cual tiene mal olor, y le dio problema desde el momento en que la instaló, lo ha reportado al proveedor pero no llegan a resolver, por lo que no desea continuar con el producto adquirido. El producto está a nombre de su hija quien es menos de edad.”</i></p>			
<p>Según la denunciante, los hechos descritos podrían vulnerar lo establecido en el artículo 34 de la Ley de Protección al Consumidor –LPC-, el cual establece: <i>“La garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento de 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 (...),”</i> lo que podría configurar la infracción grave establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, que dispone: <i>“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes:“(...) El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma o plazo convenidos y en los establecidos legalmente”.</i></p>			
<p>Se siguió la etapa de medios alternos de solución de controversias; dando como resultado final un desacuerdo entre las partes intervinientes por incomparecencia reiterada por parte de la proveedora denunciada, por lo que conforme al artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente administrativo, recibándose en este Tribunal para su inicio, el cual fue el 21/09/2021.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			

R 7

La consumidora solicitó “reversión de pago, lo anterior con base a los art. 34 y 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 45 y 47—, 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 con 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 denunciada, pues en resolución de fs. 45 a 47 se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para incorporar por escrito sus argumentos de defensa y que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual le fue notificada a la sociedad denunciada en fecha 30/09/2021, mediante correo electrónico de fs. 48 a 49.

Posteriormente, y habiendo concluido el término descrito en el párrafo anterior, en resolución de fs. 54 se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 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 01/06/2022, 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 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 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 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) Fotocopia de factura número 13722, de fecha 23/03/2019, emitida por la proveedora COMERCIAL ISLAND, S.A. DE C.V. a nombre de \_\_\_\_\_, por la cantidad de \$240.00. (fs. 5).

#### 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 la consumidora, 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 denunciada por medio de la fotocopia simple de la *factura* de compra de una refrigeradora, agregada a folio 5, 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* ofrecida por la proveedora Comercial Island, S.A. de C.V. a la consumidora, sobre el bien objeto de reclamo, cuyas especificaciones están contenidas al frente de la factura entregada a la consumidora donde se le hace saber *“que los artículos gozan de 2 años de garantía. Significa reparación del producto. No cambio.* (fs. 5).

3) *La presentación de un reclamo* por parte de la consumidora según los hechos denunciados en fs. 1.

De lo que antecede, este Tribunal verifica que: a) el único documento contractual que obra en el expediente administrativo es la factura de folio 5; b) de manera inicial se ha constatado que la refrigeradora objeto de reclamo presentó desperfecto y que se hizo del conocimiento de la proveedora, quien según lo manifestado por la consumidora no se ha resuelto dicho percance, además, de la lectura del 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”*. (El resaltado es nuestro).

De lo anterior, la consumidora no ha documentado sobre las dos reparaciones hechas por la proveedora y teniendo como resultado que el bien objeto de reclamo no se pudo reparar; por lo que las afirmaciones de la consumidora no han sido respaldadas con ningún tipo de prueba o haciendo uso de su derecho para hacerlo. Con tales hechos no ha quedado establecido el incumplimiento de la garantía de uso o funcionamiento por parte de la proveedora, quien tampoco aportó prueba alguna de descargo ante tal conducta atribuida; siendo determinante que la misma ha actuado con negligencia en el cumplimiento de las obligaciones que le impone la LPC, de las cuales no puede alegar ignorancia al estar dedicada a la venta de servicios de turismo como intermediadora; y **debido a que en este caso la proveedora no hizo uso de su derecho de defensa para debatir la infracción atribuida, ni presentó prueba de descargo que desvirtuará tal conducta presumida, teniendo los medios para hacerlo si fuera el caso que sí cumplió con la garantía**, tanto en las incomparencias reiteras en audiencias conciliatorias en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, como en el presente procedimiento administrativo sancionatorio,

se vislumbre que tal actuación podría ser producto de la falta de esmero e interés de parte de la proveedora en atender sus responsabilidades en el ámbito de consumo reguladas por la LPC.

Por lo anterior, no constan en el expediente administrativo los elementos probatorios que otorguen convicción respecto de las reparaciones hechas por la denunciada en la relación a la refrigeradora, si la consumidora fue atendida y el producto se llevó a algún taller, es decir, que no existe información suficiente que lleve a este Tribunal a tener certeza de un posible cumplimiento o no 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.*

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, la documentación probatoria agregada al expediente y los hechos declarados por la consumidora en su denuncia, no son suficientes para determinar con certeza que la sociedad denunciada cometió la infracción atribuida, ya que en el presente procedimiento no fue posible acreditar, el cumplimiento o incumplimiento de la garantía ofrecida durante el plazo brindado por la proveedora.

Por consiguiente, este Tribunal concluye que no se ha comprobado que la proveedora Comercial Island, 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 Comercial Island, 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 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 33, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Absuélvase* a la proveedora Comercial Island, S.A. de C.V. por 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 la consumidora por medio de su representante legal el señor

*Notifíquese.*


### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO


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

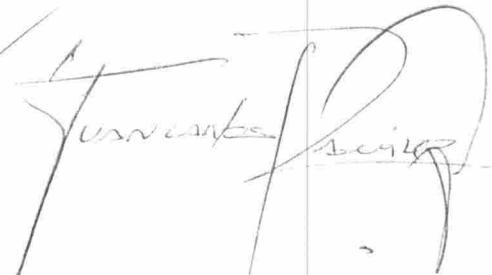
Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7<sup>a</sup>. 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

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

Ah/

  
Secretario  
del Tribunal Sancionador