 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 24/10/22 Hora: 11:45 a. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 458-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedor denunciado:		Alex Ernesto Sandoval Ávila	
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 20/09/19, el consumidor interpuso su denuncia (fs.1) en la cual expuso que en fecha 16/02/19, realizó la compra de una cocina nueva según le dijeron; la cual le fue entregada defectuosa ya que los encendedores no funcionan, y un quemador apenas enciende, agrega que el agarradero se le ha caído; explica que desde el principio notificó al proveedor de los desperfectos, pero no le quisieron dar seguimiento, ha ido infinidad de veces para reportarlo y a medida pasan los días se deteriora más, ya que no le han dado solución.</p> <p>Según el consumidor los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 44 k) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que prescribe: “<i>Son infracciones muy graves: las acciones u omisiones siguientes: k) Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, retracto o reversión de pagos</i>”, relacionado al artículo 13-D de la citada Ley.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que el proveedor denunciado y el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio (fs.25).</p> <p>Posteriormente, se adjunta acta de remisión desde aquella dependencia a este Tribunal, del expediente formado con las diligencias de medios alternos de solución de conflictos, acorde a ello se certificó el expediente en autos, y fue recibido en este Tribunal en fecha 26/03/20, pronunciándose resolución de las doce horas con seis minutos el día 04/02/22 mediante la cual se dio inicio al presente procedimiento administrativo sancionador.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>El consumidor pide que el proveedor le haga la reversión de \$275.00 dólares, monto que pagó en concepto de precio de una cocina <i>Premier de 6 quemadores</i>, la cual le salió defectuosa. Lo anterior, sobre la base de los artículos 13-D letra c), 44 letra k) y 143 inciso final de la LPC; y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			

7
D

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 28 al 30—, se le imputó al proveedor denunciado 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* (resaltado es propio). *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,* (resaltado es propio).

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 DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 144 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor Alex Ernesto Sandoval Ávila, pues en resolución de inicio del presente procedimiento (fs.28-30), se le otorgó 10 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual le fue notificada en fecha 22/02/22 (fs.31).

De igual manera en la resolución de apertura a pruebas (fs.33) se le concedió el plazo de ocho días hábiles para ejercer su derecho de defensa la que fue notificada al mismo, en fecha 16/05/22 (fs.36-38); sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas por parte del proveedor, pese habersele otorgado todas las oportunidades procesales legales para hacerlo. Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada al denunciado con base en la prueba que consta en el expediente de mérito.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el*

legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate” (resaltados son propios).

Dicho esto, el art. 106 inc. 6° de la LPA dispone: “Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil determina el valor probatorio de los instrumentos, así: “Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica” (resaltados son propios).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

2. Consta en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a. Fotocopia de factura de compra número 076 de fecha 16/02/19, emitida por el proveedor ALEX ERNESTO SANDOVAL AVILA -propietario del establecimiento comercial

(fs.3), con la que se acredita la relación de consumo preexistente a la denuncia entre los intervinientes, y además se acredita la existencia de una garantía: “2 meses de garantía”.

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 contractual* existente entre el consumidor y el proveedor ALEX ERNESTO SANDOVAL AVILA, por medio de la factura de compra de la cocina objeto de reclamo (fs.3), 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 el proveedor al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de 2 meses a partir del 16/02/19, conforme a lo plasmado en la factura (fs.3).

3) La *presentación de un reclamo* por parte del consumidor dentro del período de vigencia de la garantía, el cual fue sustentado por medio del correo electrónico de fecha 04/10/19 enviado por el proveedor al CSC, incorporado a folios 9, en el que se detalla lo siguiente:

“Comentar que nosotros no hacemos devoluciones del producto ni cambio, solo damos garantía con servicio técnico, lo refleja la factura y en la tienda tenemos un rotulo que no hacemos devoluciones. Y confirmar que no nunca ha llegado a la tienda para solicitar la garantía con servicio técnico, por lo que el consumidor se debe apersonar primero a la tienda donde compró el producto para darle solución (...)”.

4) *Respecto de un informe técnico*: no consta en el presente expediente documento alguno que acredite el desperfecto del bien, ni la causa del mismo y que haya estado cubierto por la garantía, pese a que el proveedor manifestó dar servicio técnico.

De lo anterior, este Tribunal verifica que: a) la única prueba documental que obra en el expediente administrativo es la copia confrontada de la factura de compra de la cocina (fs.3); b) de manera inicial e indiciaria se ha presumido que la cocina objeto de reclamo presentó desperfectos que imposibilitaban su correcto funcionamiento durante la vigencia de la garantía otorgada por el proveedor; y, c) que el proveedor ALEX ERNESTO SANDOVAL AVILA, se negó a atender el reclamo presentado por el consumidor en el marco del contrato de garantía adquirida por el consumidor.

Con tales hechos, puede inferirse únicamente a nivel indiciario el *incumplimiento parcial* de la garantía de uso o funcionamiento por parte del proveedor, ya que, únicamente se cuenta con la exposición de los hechos, efectuada por ambas partes en diversos momentos, pues, dentro del expediente no consta agregado el contrato de garantía que se suministró al consumidor por parte del proveedor en fecha 16/02/19. De lo anterior se colige que, *en el presente procedimiento no constan los elementos probatorios que acrediten la configuración de todos los elementos de la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC, relacionados en el romano IV de la presente resolución*, tales como:

i) el documento contractual o anexo que contenga **las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento** con que se adquirió la cocina *Premier de 6 quemadores*, las responsabilidades del consumidor, la forma en que podía hacerse efectiva la garantía y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán, **ya que es**

mediante dicho documento que se determina el alcance de las obligaciones del proveedor ALEX ERNESTO SANDOVAL AVILA (inciso 1º del artículo 33 de la LPC); y,

ii) el documento de reclamo a través del cual se **comunicó el defecto de funcionamiento al proveedor**, con su respectiva constancia de su recepción, **dentro de los sesenta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto** (artículo 33-A de la LPC).

Por el contrario, existen afirmaciones incongruentes entre sí, puesto que, el consumidor manifestó respecto del defecto identificado, que la cocina le fue entregada defectuosa ya que los encendedores no funcionan y un quemador apenas enciende y también que un agarradero se le cayó; mientras que el proveedor alegó que ellos no hacen devoluciones del producto ni tampoco cambios, solo dan la garantía con el servicio técnico reflejado en la factura, alega también que el consumidor nunca ha llegado al establecimiento para hacer uso de la garantía; sin embargo no existe ningún documento o prueba que permita cotejar la veracidad de esas alegaciones que ambas partes efectúan.

Por todo ello, si bien el proveedor no presentó ningún tipo de prueba, a efecto de demostrar que tenía una justificación válida que lo eximía del cumplimiento de la garantía de 2 meses ofrecida al consumidor y desvirtuar así los hechos descritos en la denuncia del consumidor y que quedaron establecidos mediante fotocopia de factura; no constan en el expediente administrativo los elementos probatorios que otorguen convicción respecto de las obligaciones adquiridas por el denunciado en la relación contractual, porque el contrato de garantía suministrado al consumidor por el proveedor ALEX ERNESTO SANDOVAL AVILA, no fue incorporado. Es más, existen diferencias entre lo contratado que consta en el expediente, de manera que, no es posible individualizarlo y vincularlo con el consumidor y el bien motivo del reclamo; por tanto, no existe información suficiente que lleve a este Tribunal a tener certeza de que al proveedor le competía la obligación de atender el reclamo en los términos esperados por el consumidor y que, por tanto debía cumplir con la garantía ofrecida conforme a las condiciones de cobertura de la misma, puesto que tales condiciones no constan en el presente procedimiento.

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 el consumidor en su denuncia, son insuficientes para determinar con certeza que el proveedor ALEX ERNESTO SANDOVAL AVILA,

cometió la infracción atribuida, ya que en el presente procedimiento no fue posible acreditar, más allá del plazo de la garantía ofrecida, el alcance de las obligaciones del denunciado en cuanto a las condiciones de la garantía aplicables sobre el bien objeto de reclamo.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración 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 al proveedor ALEX ERNESTO SANDOVAL AVILA, 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.

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 es que, si bien el presente caso fue certificado por la presunción regulada en el artículo 143 letra c) de la LPC, el artículo 70 del Reglamento de la LPC consigna literalmente que: “En caso que la denuncia no cumpliera con los requisitos formales, se prevendrá al denunciante para que dentro del plazo de tres días subsane lo que corresponda. La comunicación de la prevención deberá realizarse al día siguiente de emitido el acto de prevención”, so pena de declarar inadmisibile la misma.

VIII. 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) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, por: “El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente”, en relación al artículo 34 de la misma normativa donde se establece que: “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”, respecto de la denuncia presentada por el señor según el análisis expuesto en el
romano VII de la presente resolución.
- b) *Absuélvase* al proveedor ALEX ERNESTO SANDOVAL DOMINGUEZ, 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
análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.

según el

c) *Notifíquese.*

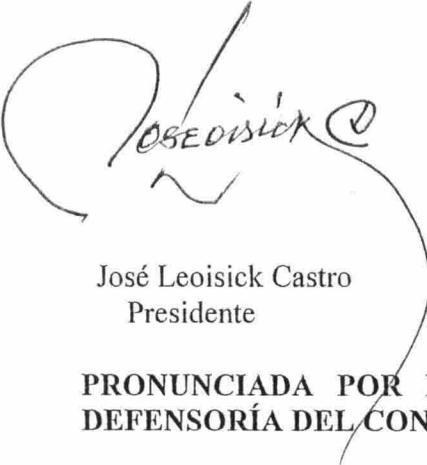
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

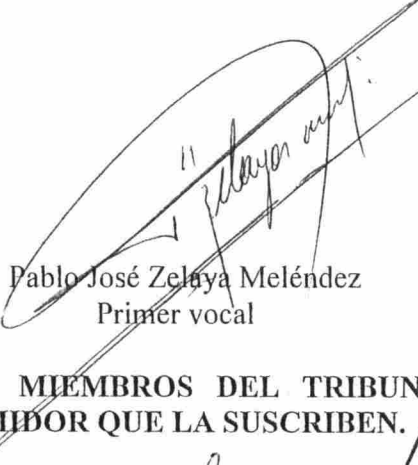
Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

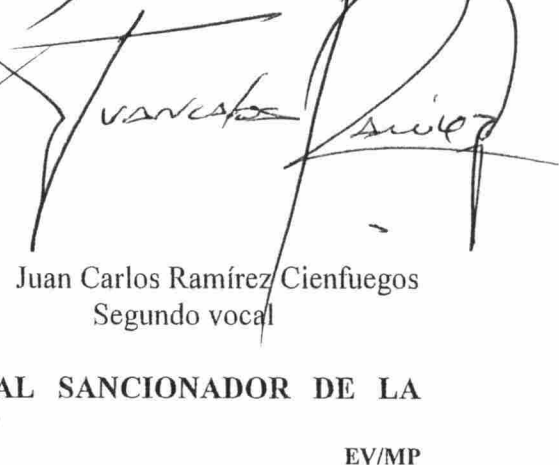
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor



José Leoisick Castro
Presidente



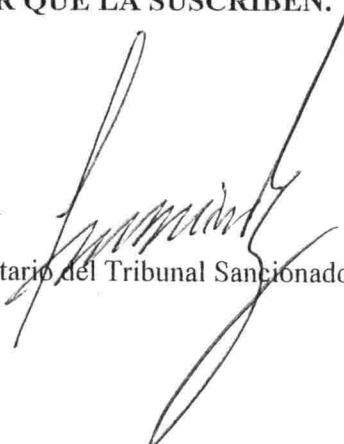
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

EV/MP



Secretario del Tribunal Sancionador