



TRIBUNAL
SANCIONADOR

Fecha: 07/10/22
Hora: 11:47 a. m.
Lugar: San Salvador.

Referencia:
1708-19

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Denunciante:

Proveedora denunciada: GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.

En fecha 21/08/19 el consumidor interpuso su denuncia (fs.1) en la cual *“manifiesta que en fecha 09/11/18, adquirió al crédito un teléfono celular marca HUAWEI, modelo Y72018, color NEGRO, por el valor de \$219.83 dólares, por el cual pagaría una cuota mensual de \$20.51 dólares, por el plazo de 24 meses, y según manifiesta se encuentra al día en sus pagos. Una semana después de la compra, el teléfono presentó desperfectos que impedían su buen funcionamiento, ya que este calentaba y se apagaba, por lo cual notificó a la proveedora de forma verbal el día 19/12/18 y se le extendió un comprobante de reparación N° GMGCSV-29326. En fecha 07/12/18, se le entregó el teléfono al consumidor después que se le reparó el software; sin embargo, el consumidor notó que el mal funcionamiento persistía, por lo que en fecha 12/03/19, ingresó nuevamente el aparato en el taller de la proveedora, la cual le extendió el comprobante N° GMGCSV-43062, en el cual se consignó el siguiente daño: “Aparato se apaga y se reinició solo, recalienta y se va la imagen de pantalla”, se lo entregaron supuestamente reparado, pero según expresa el denunciante las fallas siguen y adicionalmente pierde la señal en los dos chips, el volumen le ha quedado muy bajo, el brillo de la pantalla lo tiene al punto máximo pero la pantalla se continua viendo oscura; al realizar una llamada se congela la pantalla y pierde la llamada, así mismo manifestó el consumidor que el número IMEI del teléfono es diferente al que estipularon en la garantía”.*

Según el consumidor, los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que establece que es una infracción grave: *“c) El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente”.*

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, según consta en acta de resultado de audiencia de conciliación (fs. 38).

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 07/10/19, pronunciándose resolución de las

doce horas con cinco minutos el día 25/02/22 mediante la cual se dio inicio al presente procedimiento administrativo sancionador.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

“El consumidor solicita que la proveedora proceda al cambio del teléfono por otro de marca diferente o igual valor o en su defecto la cancelación del contrato sin pago de penalidad, así también lo pagado hasta la fecha, debido a que no confía en el producto que la proveedora le vendió; de conformidad a lo establecido en los artículos 34 y 43 letra c) de la LPC”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 42 al 44—, 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 en 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 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 (…)”* (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 01/04/22 (fs.47 y 48), se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito, firmado por el apoderado general judicial de la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., contestando en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs.42-44), por medio del cual hace énfasis en el diagnóstico técnico realizado al aparato del señor
manifestando que se ha podido comprobar que el teléfono ha tenido ingresos al taller, esto debido a que el consumidor manifestó que el mismo se apagaba y se calentaba, por lo que en el primer ingreso al taller se realizaron pruebas y funcionaba normalmente, mientras que en un segundo ingreso se le realizó un cambio de tarjeta principal. Alega el apoderado de la denunciada que pudo determinarse que nunca se incumplió con la

garantía y que, al contrario, siempre se le recibió y revisó a detalle el teléfono, esto con el fin de cumplir al pie de la letra la garantía adquirida por el consumidor; alega también que en el taller se le realizó un cambio de pieza, asumiendo éste el costo como respaldo de la marca. Por otro lado, manifiesta el apoderado de la proveedora que es necesario aclarar el supuesto regulado en el artículo 34 de la LPC, ya que en el presente caso para poder hacer efectiva la devolución, el cambio de teléfono o cancelación de su obligación contractual, se debió haber intentado la reparación hasta dos veces por la misma causa, situación que no ha sucedido, y tampoco por fallas de fábrica, sino factores ajenos a la calidad del producto.

(ii) En fecha 18/07/22 se recibió por medio de conducto oficial interno escrito (fs. 63 y 64) firmado por el apoderado de la proveedora GMG COMERCIAL DE EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondiendo el término probatorio, en su escrito ratifica lo expresado al momento que se mostró parte en el presente proceso, expresa sus argumentos de hecho y derecho, y adjunta anexos en su escrito (fs.65 y 66).

Es preciso señalar, que todos los argumentos de defensa esgrimidos por el apoderado de la proveedora, se encuentran estrechamente relacionados a la prueba documental que ha sido incorporada al expediente, de tal suerte que dichos argumentos serán analizados ampliamente en los apartados posteriores de esta misma resolución, específicamente en la valoración de la prueba y la configuración de la infracción.

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).

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 la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., se verificó por medio de fotocopia confrontada de factura de teléfono celular (fs.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* ofrecida por la fabricante al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de "24 meses" a partir de la fecha de compra (09/11/18).

3) La *existencia de un diagnóstico técnico*, realizado en fecha 25/09/19, mediante orden de servicio número PGM2018-29326, el cual consta a folios 53, en la que el centro de servicio autorizado por la proveedora, hace de conocimiento al consumidor que al teléfono se le realizó una recarga de software, y cambio de tarjeta principal, se realizaron pruebas y funciona normalmente.

4) El *cumplimiento de la garantía respecto del desperfecto*, mediante la carta de diagnóstico técnico proporcionada por taller autorizado por la proveedora (fs.53), y fotocopias confrontadas de boletas de reparación con números de tickets 370902, GMGCSV-43062 y GMGCSV-29326, de fechas 22/08/19, 12/03/19 y 19/11/18 (fs. 8-10), se ha acreditado que la proveedora atendió el reclamo del consumidor, al haber realizado la verificación técnica del aparato cuando el consumidor notificó del desperfecto del bien; de tal suerte que se acredita que la proveedora si mostró voluntad de atender el reclamo y cumplir con la garantía ofrecida por el artículo, que al identificar la causa del desperfecto (aparato se apaga y reinicia solo, recalienta y se va la imagen de pantalla y se congela cuando se realizan llamadas), esta fue corregida por el taller de la proveedora, y no consta más prueba en el presente expediente, ni siquiera a título indiciario que demuestre que las fallas del aparato persistieron. De lo anterior se colige que resultaba imposible para la denunciada satisfacer la pretensión del consumidor, que era la "devolución de lo pagado" por los supuestos desperfectos del aparato, puesto que no consta que los desperfectos hayan persistido posterior a las reparaciones realizadas, y según documento a folios 53, el bien fue reparado y quedó funcionando.

De lo anterior, este Tribunal verifica que existe documentación que acredita que la proveedora brindó la información necesaria al consumidor respecto a los cuidados del aparato y sobre todo los términos, condiciones y exclusiones de la garantía del aparato, otorgada por el fabricante, y además brindó atención y el debido seguimiento al problema en el teléfono del consumidor.

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 al artículo 43 letra c) de la LPC, relacionados en el romano IV de la presente resolución, pues:*

En virtud de lo anterior, este Tribunal ha determinado con la documentación incorporada al expediente, específicamente la carta de diagnóstico técnico proporcionada por *Servicel*, de fecha 25/09/19 (f. 53), que la proveedora atendió el reclamo del consumidor ante el desperfecto presentado por el bien y que la denunciada realizó la respectiva revisión técnica, constatando que efectivamente el teléfono mostraba la falla reportada por el consumidor, y ante ello se realizó una recarga de software y cambio de la tarjeta principal, corrigiéndose con ello dicha falla.

En conclusión, se ha verificado que no es posible atribuir un incumplimiento a la garantía por parte de la proveedora, ya que, si bien el teléfono ha presentado fallas, estas fueron reparadas por la denunciada, razón por la que en este caso en particular no estaba obligada a cumplir con la pretensión del denunciante. Por su parte, es importante acotar que el consumidor, dentro del procedimiento no aportó prueba que sustentara sus argumentos, como pudiera ser un dictamen pericial de parte, que determinara si aún el teléfono persistía con problemas de funcionamiento.

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 consecuencia, ha quedado demostrada la autenticidad de la respuesta del informe técnico elaborado por el taller autorizado por la proveedora, con el que se verifica que ésta atendió el reclamo del consumidor ante el desperfecto presentado por el bien, y realizaron una revisión técnica, constatando que efectivamente el teléfono mostraba una falla que fue reparada, el cual había sido entregado al consumidor en óptimas condiciones, pero que a pesar de dichos desperfectos la proveedora cumplió con la garantía, recibió el aparato para su respectiva reparación en sus talleres autorizados.

Del análisis antes expuesto, y de la valoración de toda la documentación probatoria incorporada en el presente expediente, este Tribunal concluye que en este caso particular, se ha demostrado el cumplimiento, en tiempo y forma de la garantía por parte de la proveedora, y que el desperfecto presentado en el bien del consumidor fue corregido; por lo que no se ha configurado 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, y por ello, se resuelve *absolver* a la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, 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, por la denuncia interpuesta por el señor

B. Sin perjuicio de lo dicho, este Tribunal tiene a bien resaltar el hecho que el legislador no ha profundizado en el tema de garantía, pues si bien es cierto en el artículo 33 inciso final de la LPC, se menciona que el plazo de la garantía, requisitos y procedimientos para hacerla valer se determinarán en la respectiva norma técnica, éstos son temas aún pendientes de desarrollo normativo.

En ese sentido, dichas omisiones devienen en vacíos que pueden afectar la tutela efectiva de los derechos de los consumidores. Así por ejemplo, los distribuidores o comercializadores, en la mayoría de casos, ofrecen la garantía del fabricante, y éstos últimos prevén supuestos de como si una venta directa se realizara, y pueden haber causales que anulen la misma que son independientes al uso que haga el consumidor, es decir, no se prevén situaciones de algún daño que pueda recibir el bien y que sea atribuible al distribuidor o comercializador; bastaría únicamente que el fabricante demuestre un uso indebido del bien, independientemente de quien sea la responsabilidad.

Ese es solamente por mencionar un ejemplo; sin embargo, la casuística irá vislumbrando aún más. Por lo que cada vez resulta más necesario ese desarrollo normativo, para que la ley no se vuelva ineficaz en contraposición a la realidad.

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).

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), 112 inciso segundo, 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora denunciada a través de su apoderado y documentación anexa al mismo (fs.63-66).
- b) *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.

c) Absuélvase a la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, 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 según lo expuesto en el romano VII de la presente resolución.

d) Notifíquese.

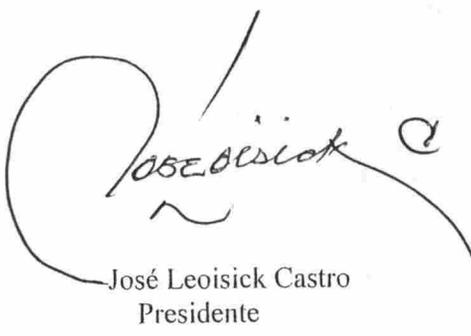
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

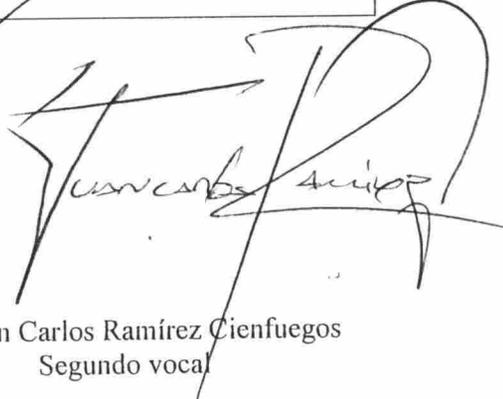
Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

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

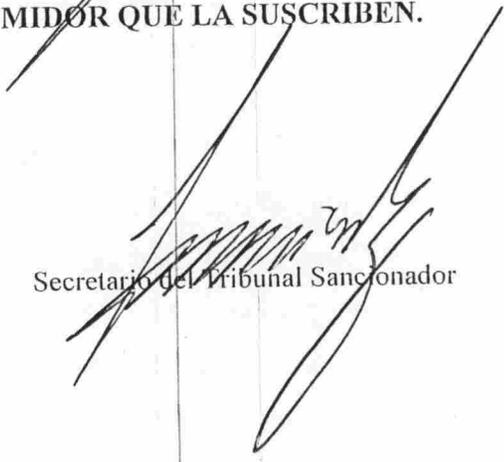

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelazya 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