 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 15/12/2022 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1249-2020
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	NEGOCIOS AVIDAMEC, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 22/10/2020, el consumidor interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>“reclama el incumplimiento de garantía de su proveedor en la cocina de mesa Conix KGC-301 de 3Q, que compró en fecha 21/10/2019, por un valor de \$42.00 según factura, ofreciéndole el proveedor un año de garantía, la cual desde un día después al de la compra presentó desperfectos en su funcionamiento, ya que se sentía un fuerte olor a gas, creyendo el consumidor que era fuga del cilindro de gas, pero el problema persistió, hasta que a mediados de febrero del siguiente año se incendió la parte de la tubería que va debajo de los quemadores, lo cual reportó al proveedor el día 19/02/2020, habiéndola dejado en reparación, pero el día 26 del mismo mes le entregaron una carta de pérdida de garantía, en la que consignan: No procede, quemadores llenos de grasa, la cubierta y chicleros en igual condición, respuesta con la que no está de acuerdo, debido a que asegura que el incidente se dio por desperfectos de fábrica del producto, agregando que la cocina está en manos del proveedor”.</i></p> <p>El día 22/10/2020 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. 7-24), a lo cual, en fechas 27/10/2020 y 28/10/2020 —fs. 10 y 16—, la denunciada mediante correos electrónicos señaló que: <i>“entienden la postura del cliente, pero como empresa a ellos les da la garantía el proveedor y aclaran que la garantía consiste en desperfectos de fabricación, pero no por quemaduras o por incendio, pues que les garantiza a ustedes como Defensoría o a nosotros como proveedores o cliente que el fuego fue origen o provocado, pero deja a su criterio el reclamo. Que ellos como empresa no han determinado el problema, sino que los representantes de la marca, y que pedirán las imágenes de lo que determinaron los técnicos de la marca, reiterando que no son ellos los que determinan lo de la garantía. Asimismo, manifiesta que ellos no pueden hacer nada si los dueños o representantes de la marca determinaron que no pueden dar garantía por la situación, pues determinaron que los quemadores estaban sucios y obstruidos, reiterando que ellos no pueden darle garantía si los representantes de la marca no quieren”</i>, ante lo cual, el consumidor manifestó no estar de acuerdo, por lo que ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias (fs. 25).</p>			

El 18/11/2020, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 24/11/2020 —fs. 26 vuelto—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que: *Luego que las partes intercambiaran sus puntos de vista, y el suscrito técnico los hubiera instado a resolver el presente conflicto de una manera justa y equitativa sin que esto fuere posible, se hace constar la falta de acuerdo entre las partes. Solicitando el consumidor que su caso se remita al Tribunal Sancionador*”, tal como consta a fs. 32, remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 02/12/2020.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó *“que el proveedor realice la reparación de la cocina sin costo alguno, y se le entregue en buen estado de funcionamiento. Lo anterior con base en los artículos 33-A, 34 y 43 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor”*.

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

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 35 y 36—, 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 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

I. 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 26/04/2022 —fs. 38 y 39— se recibió escrito firmado por la señora María Elena Cruz de Chévez, en su calidad de representante legal de la proveedora NEGOCIOS AVIDAMEC, S.A. de C.V., mediante el cual evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerce su derecho de defensa, manifestando que *el señor* *adquirió una cocina Konix KGC-301 de 3Q,* *con una garantía del proveedor de 6 meses, siendo que en mes de febrero de 2020 el cliente reportó la falla de la cocina, por lo cual se le pidió que dejara la cocina en el establecimiento para ser enviada a reparación, ya que aún contaba con la garantía en caso que el desperfecto fuese por fallas de fábrica.*

Por otra parte, señala que *en fecha 26/02/2020, la empresa CODINEX presentó el reporte de revisión de dicho producto y emitió una carta de pérdida de garantía, ya que no es ningún desperfecto de fábrica, sino que su interior se encontró lleno de residuos, los quemadores llenos de grasa, la cubierta y chicleros en igual condición, los cuales causaron el daño a la cocina, siendo que por dichas situaciones no cubría la garantía, ya que cuando se trata de insectos, grasas, suciedad, residuos y mal uso, la empresa proveedora no cubre garantías.*

Asimismo, agrega que su representada siempre ha cumplido con el cliente en lo referente a los cambios de producto y garantías, incluso en la devolución de dinero, cuando éstos están dentro de los parámetros que cubren las garantías; sin embargo, en este caso, como empresa le entregaron el producto al cliente en su respectiva caja, fue revisado, y al presentar fallas se hacen responsables de enviarlos a la empresa que les provee, para que en los respectivos talleres realicen las reparaciones para darle al cliente su producto en buen estado.

Finalmente, acota que es de notar que en este caso, al haberse encontrado grasa en los quemadores, en la cubierta y en los chicleros, el lógico que dañaran el sistema de funcionamiento del producto, por lo que mantienen su postura en el sentido que ya no es su responsabilidad devolver el dinero o darle un producto nuevo al señor \_\_\_\_\_ debido a que su falla no es desperfecto de fábrica, y que como empresa cumplen con la obligación de proveer al consumidor la calidad y cantidad de funcionamiento, de acuerdo con el fin para el cual es fabricado el producto.

(ii) En ese orden, mediante el escrito de fs. 38 y 39, la denunciada ofreció la prueba documental que se encuentra anexada al expediente la cual consiste en:

a) Orden de trabajo número 2460, de fecha 24/02/2020, emitida por el centro de servicio CODINEX, S.A. de C.V. que se encuentra a folio 40 del expediente administrativo. Por medio de dicha prueba, pretende probar que la resolución emitida fue que la garantía no procedía, ya que los quemadores estaban llenos de grasa, y la cubierta y los chicleros estaban en iguales condiciones.

b) Carta de pérdida de garantía, de fecha 26/02/2020, que se encuentra a fs. 41, suscrita por los señores \_\_\_\_\_ Técnico asignado y \_\_\_\_\_, Jefe de Taller, del Centro de Servicio CODINEX, S.A. de C.V., por medio de la cual se establece que el diagnóstico emitido por el taller fue que estaba fuera de garantía, que la garantía no procedía ya que los quemadores estaban llenos de grasa, la cubierta y los chicleros estaban en iguales condiciones, por lo que se entregó en las mismas condiciones. Que, según su inciso cuarto, la garantía no cubre daños causados por desastres naturales, terremotos, inundación, ingreso de líquidos, arena en interior, oxidación, acumulación de polvo, sobrecalentamiento, insectos, roedores (sus residuos), lagartijas, otras plagas como cucarachas, hormigas y por el software corrupto o infectado por virus.

c) Impresiones de fotografías de la cocina objeto de reclamo, agregadas de fs. 42 a 44.

2. Con relación a los argumentos vertidos en el literal (i) y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados en el romano **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.**

## **VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS**

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, 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”***. (Los resaltados son nuestros).

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”***. (Los resaltados son nuestros).

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.***

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

1) Fotocopia confrontada de factura número 002310, de fecha 21/10/2019, a nombre del señor \_\_\_\_\_ por la cantidad de \$42.00 en concepto de compra de una cocina de mesa Konix KGC-301 de 3Q (fs. 3, 21 y 22).

2) Carta de pérdida de garantía, de fecha 26/02/2020, suscrita por los señores \_\_\_\_\_, Técnico asignado y \_\_\_\_\_ Jefe de Taller, del Centro de Servicio CODINEX, S.A. de C.V., por medio de la cual se establece que el diagnóstico emitido por el taller fue que estaba fuera de garantía, que la garantía no procedía ya que los quemadores estaban llenos de grasa, la cubierta y los chicleros estaban en iguales condiciones, por lo que se entregó en las mismas condiciones. Que, según su inciso cuarto, la garantía no cubre daños causados por desastres naturales, terremotos, inundación, ingreso de líquidos,

arena en interior, oxidación, acumulación de polvo, sobrecalentamiento, insectos, roedores (sus residuos), lagartijas, otras plagas como cucarachas, hormigas y por el software corrupto o infectado por virus (fs. 4, 12 vuelto y 41).

3) Impresiones de fotografías de la cocina objeto de reclamo (fs. 5 y 6, 13 y 14, 42 a 44).

4) Orden de trabajo número 2460, de fecha 24/02/2020, emitida por el centro de servicio CODINEX, S.A. de C.V. Por medio de dicha prueba, se acredita que la resolución emitida fue que la garantía no procedía, ya que los quemadores estaban llenos de grasa, y la cubierta y los chicleros estaban en iguales condiciones (fs. 12 y 40).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

I. 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:

i) la *relación contractual* existente entre el consumidor y la proveedora NEGOCIOS AVIDAMEC, S.A. de C.V., por medio de la fotocopia confrontada de factura número 002310, de fecha 21/10/2019 (fs. 3), a nombre del señor \_\_\_\_\_, por la cantidad de \$42.00 en concepto de compra de una cocina de mesa Konix KGC-301 de 3Q, 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.

ii) La *existencia de una garantía* ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de 6 meses (según lo que consta en la factura de compra y lo manifestado por la representante legal de la proveedora en su escrito) -fs. 3, 21, 22, 38 y 39-.

iii) La *presentación de un reclamo* por parte del consumidor por desperfectos en la cocina adquirida. Cabe mencionar que se ha comprobado que el producto fue ingresado una vez para su reparación, siendo la causa que la parte de abajo había agarrado fuego.

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

i) El único documento contractual que obra en el expediente administrativo es la factura de fs. 3.

ii) De lo manifestado por el consumidor y la representante legal de la proveedora durante sus intervenciones y de la documentación agregada al expediente, se tienen como hechos comprobados que el consumidor presentó reclamo en una ocasión por desperfectos en la cocina adquirida; que ésta fue revisada y diagnosticada por técnicos del Centro de Servicio CODINEX, S.A. de C.V., que es el taller autorizado para hacer dichas revisiones, habiéndose determinado lo siguiente:

a) Con la revisión técnica realizada por el centro de servicio en fecha 26/02/2020, se logró comprobar que la garantía no procedía ya que los quemadores estaban llenos de grasa, la cubierta y los chicleros estaban en iguales condiciones, por lo que se entregó en las mismas condiciones. Que, según su inciso cuarto, la garantía no cubre daños causados por desastres naturales, terremotos, inundación, ingreso de líquidos, arena en interior, oxidación, acumulación de polvo, sobrecalentamiento, insectos, roedores (sus residuos),

lagartijas, otras plagas como cucarachas, hormigas y por el software corrupto o infectado por virus; por tanto, el desperfecto reportado por el consumidor no corresponde a una falla de fábrica.

Todas las situaciones anteriores, tal como afirma la representante legal de la proveedora en su escrito y se comprueba en las condiciones de la garantía, establecidas en la factura de compra agregada a fs. 3, son derivadas del mal uso del producto y de la mala limpieza del mismo, situaciones que no están cubiertas por la garantía; asimismo, tal como consta en la carta de pérdida de garantía agregada a fs. 4, 12 vuelto y 41, el reclamo efectuado por el consumidor no corresponde a fallas de fábrica de la cocina.

Lo anterior significa que han quedado establecidos únicamente dos supuestos para la configuración de la infracción, es decir, la existencia de la relación contractual, y el otorgamiento de una garantía sobre la cocina objeto de reclamo, con lo cual no se configuraría la conducta infractora, ya que es preciso además acreditar fundamentalmente, la existencia del desperfecto o falla en el bien o servicio que encaje en los alcances de la garantía, así como la conducta –dolosa o culposa– de la proveedora, al negarse a efectuar la reparación o acciones a que estaba obligada.

De conformidad al marco jurídico expuesto se aprecia que, en el presente caso, si bien se ha relacionado la existencia de fotocopias de factura número 002310, de carta de pérdida de garantía, y de orden de trabajo número 2460, de fecha 24/02/2020, ello no prueba más que la relación contractual entre proveedora y consumidor, y el otorgamiento de una garantía sobre la cocina adquirida. Sin embargo, no se acreditó la existencia de las fallas en el bien objeto de reclamo que encajen en los alcances de la garantía, así como tampoco la conducta dolosa o culposa de la proveedora, al negarse a efectuar la reparación o acciones a que estaba obligada.

Por consiguiente, no se ha constatado que exista un incumplimiento de la garantía por parte de la proveedora, puesto que realizó la revisión y diagnóstico del objeto vendido en la ocasión en que reclamó el consumidor, habiéndose diagnosticado que no se trataban de fallas imputables a la proveedora, sino que eran fallas derivadas del mal uso del producto y de la mala limpieza del mismo; situaciones que no están cubiertas por la garantía.

Por lo tanto, no puede establecerse que la sociedad NEGOCIOS AVIDAMEC, S.A. de C.V. haya incurrido en la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, ya que no se han configurado todos los elementos que permitan encajar la conducta de la proveedora denunciada en dicha infracción.

De modo que, este Tribunal no cuenta con los elementos de prueba que permitan imputar a la proveedora denunciada el incumplimiento en cuestión. En ese orden de ideas, al no existir prueba de cargo suficiente que permita establecer la conducta atribuida, es procedente absolver a la presunta infractora.

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* a NEGOCIOS AVIDAMEC, 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 2º 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 NEGOCIOS AVIDAMEC, 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 el señor,

b) *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.

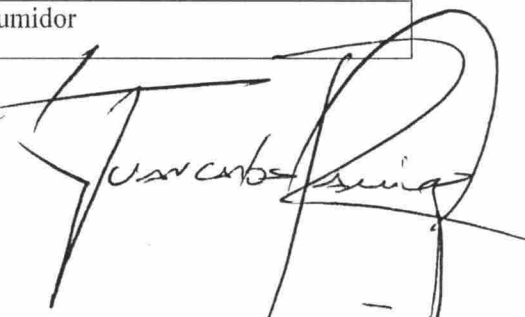
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor



José Leoisick Castro  
Presidente




Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador