

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 27/01/2023 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1248-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedor denunciado:	Miguel Ángel Torres López.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 28/08/2020, la consumidora interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>“en fecha 26/08/2020 compró una banda caminadora CC8-107, con número de factura 0292 a nombre de _____ por el precio de \$600.00. Señaló que el proveedor se la llevó el día 27/08/2020 a su lugar de residencia, pero en la noche que ella comenzó a usarla, se le apagó a los 50 minutos y ya no volvió a encenderla”.</i></p> <p>El día 28/08/2020 se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó al denunciado, 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. 6-19), etapa durante la cual una empleada del proveedor señaló que con respecto al caso de la consumidora, se tendría que retirar la máquina para poder verificar el origen de la falla del artículo y brindarle una solución; que su jefe le informó que definitivamente se debe retirar la máquina para verificar el uso de la misma, y si es falla de fábrica con gusto se le reintegra el dinero que canceló; y que en este caso el jefe no autorizó la devolución; ante lo cual, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias (fs. 20).</p> <p>El 13/10/2020, se le notificó al proveedor la audiencia de conciliación programada para el 19/10/2020 —fs. 24—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que: <i>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”</i>, tal como consta a fs. 29, remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 02/12/2020.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
La consumidora solicitó <i>“que la proveedora realizara la devolución de lo pagado, con base en los artículos 13-D literal c) y 44 literal k) de la Ley de Protección al Consumidor”.</i>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
Tal como consta en resolución de inicio —fs. 36 y 37—, se le imputa al proveedor denunciado la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por <i>el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.</i>			

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 DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

1. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

(i) En fecha 24/10/2022 —fs. 45— se recibió escrito firmado y presentado por el proveedor señor Miguel Ángel Torres López, mediante el cual ejerce su derecho de defensa, manifestando que *se le ha dado solución al proceso con referencia 1248-2020, realizando el reembolso del efectivo a la clienta*

de la banda caminadora con código CC8-107 que se le vendió en fecha 28/08/2020, con factura de consumidor final número 0292 por un monto de \$600.00. Que dicha devolución se le realizó con recibo número 00020 de fecha 01/02/2021, a lo cual la clienta manifestó que ha quedado satisfecha, dejando a la empresa libre de responsabilidad alguna.

(ii) En ese orden, mediante el escrito de fs. 45, el proveedor denunciado ofreció la prueba documental que se encuentra anexada al expediente la cual consiste en:

a) Recibo número 00020, de fecha 01/02/2021, a nombre de la señora en concepto de devolución de efectivo por banda caminadora CC8-107, por un monto de \$600.00.

2. Con relación al argumento vertido en el literal (i) y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éste será desarrollado en el romano **VII. ANÁLISIS DE 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, 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 de factura número 0292, de fecha 28/08/2020, a nombre de la señora

por la cantidad de \$600.00 en concepto de compra de una banda caminadora (fs. 4).

2) Fotocopia de hoja de garantía, la cual contiene las condiciones de la garantía, plazo de la misma, daños no cubiertos y formas de hacer efectiva la garantía (fs. 5).

3) Fotocopia de recibo número 00020, de fecha 01/02/2021, a nombre de la señora

, en concepto de devolución de efectivo por banda caminadora CC8-107, por un monto de \$600.00 (fs. 47).

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 la consumidora y el proveedor Miguel Ángel Torres López, por medio de la fotocopia de factura número 0292, de fecha 28/08/2020, a nombre de la señora , por la cantidad de \$600.00 en concepto de compra de una banda caminadora, 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 el proveedor a la consumidora, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de 3 meses (según lo que consta en la hoja de garantía) -fs. 5-.

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

i) El único documento contractual que obra en el expediente administrativo es la factura de fs. 4.

ii) De lo manifestado por la consumidora y el proveedor durante sus intervenciones y de la documentación agregada al expediente, *se tienen como hechos comprobados la compra de la banda caminadora por la cantidad de \$600.00, el otorgamiento de una garantía de 3 meses sobre dicho producto, y el hecho que el proveedor brindó solución al caso, realizando el reembolso del efectivo a la clienta.*

por un monto de \$600.00, devolución que se le realizó con recibo número 00020, de fecha 01/02/2021 (fs. 47).

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 banda caminadora 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– del proveedor, al negarse a efectuar la reparación o acciones a que estaba obligado.*

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 0292 y hoja de garantía, ello no prueba más que la relación contractual entre proveedor y consumidora, y el otorgamiento de una garantía sobre la banda caminadora 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 del proveedor, al negarse a efectuar la reparación o acciones a que estaba obligado.*

Por consiguiente, no se ha constatado que exista un incumplimiento de la garantía por parte del proveedor, *pues no se comprobó durante el procedimiento sancionatorio la existencia de las fallas en la banda caminadora que encajaran en los alcances de la garantía, ni la negativa del proveedor a efectuar la reparación, cambio del producto o devolución del dinero.* Aunado a lo anterior, el proveedor presentó escrito manifestando que se le ha dado solución al proceso con referencia 1248-2020, realizando el reembolso del efectivo a la clienta por un monto de \$600.00. Y que dicha devolución se le realizó con recibo número 00020 de fecha 01/02/2021 (fs. 47), a lo cual la clienta manifestó que ha quedado satisfecha, dejando a la empresa libre de responsabilidad alguna.

Por lo tanto, no puede establecerse que el señor Miguel Ángel Torres López 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 del proveedor denunciado en dicha infracción.

De modo que, este Tribunal no cuenta con los elementos de prueba que permitan imputar al proveedor denunciado 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 al presunto infractor.

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 señor Miguel Ángel Torres López 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* al señor Miguel Ángel Torres López 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 señora .

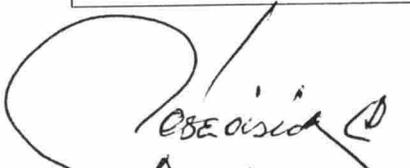
b) *Notifíquese*.

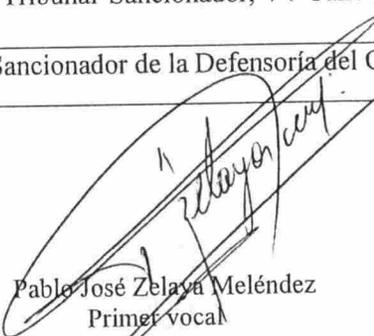
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

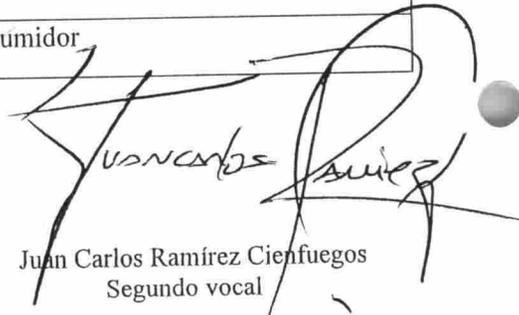
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
---	---

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 Luisick 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