


"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 18/09/2023 Hora: 10:15 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1256-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	OMNISPORT, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 21/06/2021 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual manifestó que: <i>"en fecha 20/05/2021 compró al contado una lavadora marca Whirlpool 40 libras, se la llevaron el día 21/05/2021 y la instalo el día 23/05/2021, indica que solamente funciona normalmente dos días, la reporto con el proveedor el día 27/05/2021, le informaron que no aparecía en el sistema y volvió a llamar el día 31/05/2021, le tomaron los datos del reclamo y el día 08/06/2021 llego a visitarla un técnico de parte del proveedor, pero hasta la fecha no le han dado respuesta y el articulo lo tiene la consumidora en su casa"</i>.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—. En fecha 21/07/2020 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el día 28/07/2020 (fs. 23), no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia de conciliación virtual, estableciéndose la sesión para el 19/08/2020, notificando a la proveedora en fecha 12/08/2020 (fs. 31) en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación se acreditó la incomparecencia de la parte proveedora, tal como consta a fs. 35, remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 09/09/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>La consumidora solicita <i>"que la parte proveedora le devuelva el monto cancelado de \$449.00 dólares. Todo lo anterior en base a los artículos 4 b), 34 inciso 1 y 43 literal e) 43 d), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y el Artículo 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos"</i>.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>A. Tal como consta en resolución de inicio —fs. 38 y 39—, se le imputó a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, que estipula: <i>"El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente;"</i>, en relación con los artículos 34 de la misma, lo que en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 de dicho cuerpo normativo, como consecuencia ante la comisión de las infracciones de tal gravedad.</p> <p>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</p>			

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 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° 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 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:

En resolución de (fs. 38-39) se le confirió el plazo de diez días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada en fecha 06/06/2023.

Dentro de la etapa de inicio, en fecha 08/06/2023 se recibió escrito y anexos (fs.43 al 50) firmado por el licenciado _____, contestando la denuncia en sentido negativo.

Por otra parte, señaló dirección para recibir actos de comunicación, anexó CD de datos (fs. 43), donde se detalla la información financiera requerida en resolución de inicio (fs. 38 al 39).

Seguidamente, en resolución de las diez horas con veintidós minutos del día 21/08/2023, se abrió a pruebas el presente procedimiento administrativo sancionatorio, dentro del cual los sujetos intervinientes pudieron hacer uso de los medios probatorios que estimaran pertinentes.

En respuesta a resolución de apertura a pruebas, se recibieron escritos firmados por el licenciado _____ (fs.54 y 64), quien actúa en calidad de apoderado general judicial de la proveedora OMNISPORT, S.A. de C.V., en fecha 01/09/2023, incorpora documentación que ofrece como medio de prueba y expone en síntesis lo siguiente:

Que los hechos descritos por la consumidora no son ciertos, y señala que la consumidora compró a su representada una lavadora marca Whirlpool, modelo 40 LBS, el día 21/05/2021, con garantía de 12 meses, posteriormente sobre dicho artículo, solicitó servicio de garantía a los talleres, el día 1/06/2021, porque consideraba que la lavadora no estaba trabajando bien, el servicio fue despachado a su domicilio el día 08/06/2021 y lo realizó el asignado al servicio técnico contratado por la marca Whirlpool. De la revisión del producto el técnico consignó en su reporte: *"que el tomacorriente donde se había conectado no era el indicado y estaba recalentado con la lavadora conectada y sin polo tierra, esta situación dañó la tarjeta principal de la lavadora y esta situación no esta cubierta por la garantía, por lo que el cliente correría con los gastos de la reparación"*. Añade, que se le explico dicha situación a la consumidora y no quiso firmar la boleta de servicios.

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

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados al denunciante.

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC, establece que, en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común —en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste— y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

B. En el presente caso, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del Código Procesal Civil y Mercantil —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador según el artículo 167 de la LPC—, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base*.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia*.

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada tanto en el artículo 43 letra c) de la LPC, por: *“El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento (...)”*.

2. En el presente procedimiento administrativo sancionatorio, se incorporó prueba documental de las partes intervinientes, de las cuales serán valoradas únicamente las pertinentes, consistentes en:

- a) Fotocopia de factura No. 101714 emitida por la proveedora OMNISPORT, S.A. de C.V., en donde se detalla el monto (\$449.00) cancelado por la consumidora, en concepto de compra de lavadora Whirlpool 40 LBS, de fecha 21/05/2021 (fs. 6).
- b) Fotocopia de orden de servicio No. 0063037, de fecha 08/06/2021, en donde se establece la falla reportada por la consumidora y las observaciones de dicho diagnóstico (fs. 7 y 69).
- c) Fotocopia de reporte de servicio técnico emitido por el jefe administrativo del taller INESA, solicitado por el apoderado de la proveedora, generado por _____ de fecha 25/06/2021, en donde se establece el diagnóstico realizado a la lavadora Whirlpool, los daños ocasionados al bien por mala instalación y la excluyente de garantía (fs. 67).
- d) Fotocopia de formato en el que se establecen las condiciones de la garantía y las responsabilidades del cliente que ocasionan la pérdida de garantía (fs. 70).
- e) Impresión de correo electrónico y fotografías de conexión eléctrica, por medio del cual se detalla la revisión que se le realizó a la lavadora Whirlpool, además señalan que el cliente no quiso firmar la boleta de visita, ya que no acepta la información brindada por parte del técnico (fs. 71 y 72).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso una de las infracciones denunciadas por el consumidor, es la descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC, por: *“El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento (...)”*, en relación con el artículo 34 de la misma ley.

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 la consumidora y la proveedora OMNISPORT, S.A. de C.V., se verificó por medio de la fotocopia de *factura No. 101714* (fs. 6).

2) La **existencia de una garantía** ofrecida por el fabricante y ofrecida por la proveedora a la consumidora, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de *12 meses* a partir del día de la compra, conforme a lo plasmado en el documento de garantía (fs. 70), en el que se verifica las condiciones para el proceso de cumplimiento de la garantía que se entregan a los clientes, así como las excluyentes de dicha garantía.

3) La **existencia de diagnóstico técnico**, se encuentra agregada a este expediente "*Diagnóstico de Servicio Técnico*" (fs. 67), en donde se establece que el taller autorizado por la proveedora, realizó lo siguiente: Según hoja de formulario de servicio No. 0063037 se ingresó el reclamo de la lavadora por no exprimir y que no se activaba el candado de puerta, se determinó que el desperfecto tenía su origen en la tarjeta principal provocado por sobrevoltaje debido a la mala instalación eléctrica, destacando que el tomacorriente estaba caliente y el lugar tenía una instalación deficiente, ya que no contaba con polo a tierra, por lo que cualquier sobrecarga de energía sería absorbida directamente por los artículos conectados a los tomacorrientes mal instalados. En el mismo reporte, se afirma que lo anterior fue la causa que ocasionó que se dañara la tarjeta principal de la lavadora, y que dichos daños no son cubiertos por la garantía.

4) El **cumplimiento de la garantía respecto del desperfecto**: se encuentra agregado a este expediente el formulario de servicio y reporte de servicio técnico (fs. 66 y 67), en donde se establece que el centro de servicio autorizado por la proveedora, recibió el reclamo por desperfectos presentados por la lavadora, para lo cual se le programó una visita en fecha 06/08/2021 en la cual se realizó la revisión de la lavadora, y el diagnóstico a la misma, estableciendo que los daños que presentaba la lavadora fueron ocasionados por mala instalación eléctrica, los cuales no cubre la garantía. Asimismo, se le recomendó a la consumidora cambiar el tomacorriente y colocar polo a tierra.

B. De todo lo anterior, se comprueba, conforme a las condiciones de la garantía establecidas en reverso de la factura de compra agregada a fs. 70, que las supuestas fallas en la lavadora, alegadas por la consumidora son derivadas de las instalaciones eléctricas inadecuadas, situación que no está cubierta por la garantía, tal como se establece en el numeral seis de las causales de pérdida de la garantía en donde se señala que: "*La GARANTÍA solamente se aplica cuando el daño sea bajo uso correcto y debido a defectos de fabricación. Se considerará pérdida de garantía en cualquiera de los siguientes casos: 6. Daños causados por voltaje eléctrico inadecuado, instalaciones eléctricas inadecuadas/sobrecargadas,*

conexión del equipo, redes inadecuadas o eventos ajenos a nuestra responsabilidad como son robos, explosiones, incendios, terremotos, inundaciones, ingreso al aparato de cualquier tipo de húmedas, agua lluvia, agua potable, lodo, polvo, salitre, oxidación, insectos, roedores, desórdenes públicos o como consecuencia de éstos, transporte incorrecto, etc.”.

Al respecto, puede afirmarse que la proveedora no reparó la lavadora objeto de la denuncia ni sustituyó las piezas dañadas, debido a que las causas que originaron el daño, fueron derivadas por instalaciones eléctricas inadecuadas, las cuales están excluidas de la cobertura de la garantía básica pactada. En tal sentido, puede señalarse que siendo esas las causas de los daños presentados por la lavadora, no existe negativa de parte de la proveedora denunciada de hacer efectiva la garantía sobre dicho aparato, pues es evidente que era responsabilidad de la consumidora cuidar debidamente del mismo.

Y es que, tal como ha sido reconocido por la proveedora y estipulado en las condiciones de la garantía, la misma se pierde cuando ha existido mala instalación eléctrica. Por otro lado, tampoco existen otros elementos probatorios para generar la convicción que los daños experimentados por la lavadora sean responsabilidad de la proveedora. En consecuencia, puede concluirse, que OMNISPORT, S.A. DE C.V. presentó evidencias técnicas admisibles a efecto de demostrar la falta de responsabilidad en cuanto a la denuncia presentada por la señora

C. 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.*

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: ***“La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”*** (resaltados son propios).

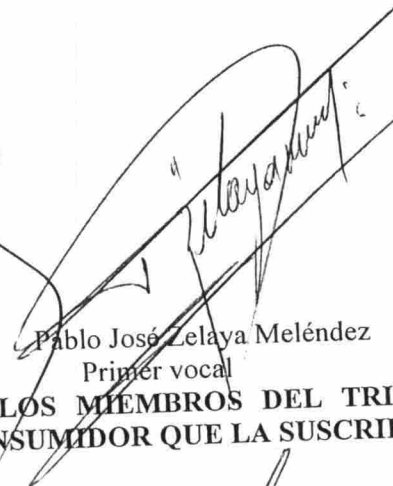
En ese orden de ideas, es preciso tener en cuenta que —de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 40 de la LPC— para que se considere la responsabilidad de la proveedora por la comisión

d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

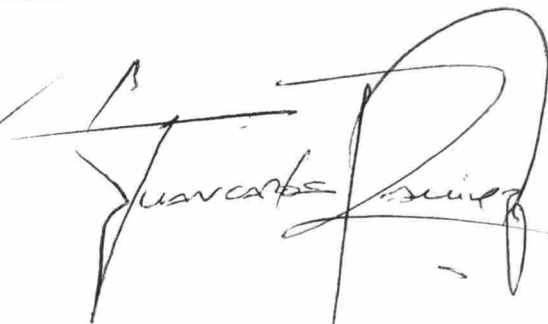
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



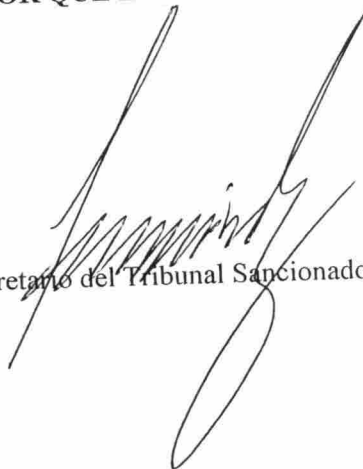
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

FJ/AMC



Secretario del Tribunal Sancionador