

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 31/10/2023 Hora: 13:12 Lugar: San Salvador.	Referencia: 302-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	OMNISPORT, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El denunciante expuso, en síntesis, que: <i>"en fecha uno de mayo de dos mil diecinueve adquirió una Smart TV de 40 "marca Sony por el precio de \$611.62, que serían pagaderos en dieciocho cuotas, pero a la fecha ya ha sido cancelada. Informa que en el mes de abril de dos mil veinte intentó reportar que la televisión presentaba una línea negra en la pantalla, sin embargo no fue posible hacer el reporte debido a que se encontraba cerrada las oficinas del proveedor por motivo de la pandemia. Una vez se abrió se presentó a reportar el desperfecto y le pidieron que esperara unos días, ya que el taller no estaba atendiendo. En el mes de noviembre de dos mil veinte se presentaron a verificar el estado de la televisión y se determinó que es el panel que debe de ser reemplazado, manifestándole que debe cancelar \$227.00 para reparar el producto" (sic).</i></p> <p>De acuerdo a la denuncia, 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 son infracciones graves: <i>"c) El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente".</i></p> <p>Ante lo expuesto, el día 11/11/2020 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. Posteriormente, en fecha 15/03/2021 —fs. 14—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria.</p> <p>El 18/03/2021 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 23/03/2021 —fs. 15 y 16—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hizo constar el desacuerdo de las partes, en virtud del artículo 143 letra c) de la LPC; en consecuencia, el CSC remitió el expediente a este Tribunal, siendo iniciado el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las trece horas con doce minutos del día 29/03/2023 (fs. 31-32).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
El consumidor solicita en su denuncia que: <i>"se realice la reparación del producto sin costo para él, dando cumplimiento a la garantía del producto de acuerdo a los artículos 34, 43 literal c), 143 inciso final</i>			

de la Ley de Protección al Consumidor, relacionando los artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 31 al 32—, 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 04/05/2023 se recibió escrito y documentación anexa, presentada por el licenciado [redacted] apoderado general judicial de la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V. (fs. 35 al 43), mediante el cual manifestó que los hechos atribuidos por el denunciante a su representada no son ciertos y solicita se continúe tramitando el procedimiento, según lo señala la ley.

(ii) Con motivo de la apertura a prueba del procedimiento, debidamente notificada a la denunciada el día 14/06/2023, en fecha 27/06/2023, se recibió escrito y documentación anexa (fs.47 al 66), presentado por el ya referido apoderado de la proveedora. En dicha intervención, señaló que en efecto el señor [redacted] les compró en fecha 01/05/2019 —según factura número 178378— un televisor marca SONY LED modelo SMARTT10W655D LG, y se le dio una regalía consistente en una radio grabadora SONY modelo ZS-PS50CP, todo por un valor \$611.62.

A firma que en fecha 23/10/2021, o sea un año y seis meses desde haber hecho la compra, aunque el televisor tenía solo un año de garantía se le visitó al consumidor en su domicilio ya que había informado de un inconveniente con el televisor, mencionó que le habían salido unas rayas en la pantalla; indica que se le explicó al señor [redacted] que al revisar el televisor se le detectó cortocircuitos por la humedad y que aparecían manchas que coincidían con las que dejan la humedad y que esa circunstancia no estaba cubierta por la garantía, ya que en la parte de atrás de la factura dice “RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE QUE OCASIONAN PÉRDIDA DE GARANTIA”, en su numeral 6 menciona, entre otras cosas: “ingreso al aparato de cualquier tipo de humedad”. Señaló que le tomarían unas fotografías para que quedaran como evidencia de la revisión, y se le mencionó que se podría preparar un presupuesto para la reparación, pero indicó que el consumidor dijo que eso no le interesaba, que si deseaba lo podría llevar al taller para hacer la evaluación sobre el presupuesto, pero el cliente no lo llevó.

En ese sentido, el apoderado de la proveedora, pretende comprobar que al artículo sí se le dio la garantía correspondiente y fue atendida en tiempo y circunstancias adecuadas, poniendo a disposición del consumidor a técnicos especializados y repuestos originales suministrados por el fabricante, sin embargo, el consumidor pretendía el cambio del artículo por otro nuevo, sin reparar.

2. Con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, los argumentos vertidos en el literal (ii) del presente apartado, serán abordados 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 —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 uno 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:

a) Fotocopia de factura de compra número 178378 de fs. 49, mediante la cual consta que, en fecha 01/05/2019, el consumidor realizó la compra de un TELEVISOR SONY LED SMART KDL-10W655D, por la cantidad de \$611.62 dólares de los Estados Unidos de América.

b) Fotocopia de reporte técnico generado por el señor _____, en el cual se consigna que *“la garantía cubre la reparación de los defectos, pero ésta se invalida si el fallo es por una causa externa, daños y otros motivos, artículo se revisó a domicilio aunque según fecha compra la garantía ya caducó y no se tiene reporte previo de este caso; en revisión a domicilio se encontró que pantalla presenta evidencias de humedad, la cual se filtró entre el cristal y el bezel en la orilla inferior frontal, llegando a las conexiones del panel LCD generando la falla por corrosión y cortocircuitos en componentes electrónicos del panel LCD y se le ofreció presupuesto pero no lo aceptó”* (fs.50).

c) Credencial del técnico _____ que lo certifica como Técnico en Ingeniería Electrónica (fs. 51).

d) Copia de las condiciones de garantía, en la cual en el numeral 6 del apartado denominado *“RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE QUE OCASIONAN LA PÉRDIDA DE GARANTÍA”*, se señaló: *los daños causados por el voltaje electrónico inadecuado, instalaciones eléctricas inadecuadas/sobrecargadas, conexión del equipo, redes inadecuadas o eventos ajenos a nuestra responsabilidad como son los robos, explosiones, incendios, terremotos, inundaciones, ingreso al aparato de cualquier tipo de humedad, agua, lluvia, agua potable, lodo, polvo, salitre, oxidación, insectos, roedores, desórdenes públicos o como consecuencia de estos, transporte incorrecto”* (fs. 52).

e) Impresión de las fotografías relacionadas a los hallazgos en el televisor adquirido por el consumidor, entre las que se determinaron señales de humedad, lodo y oxidación (fs. 53 al 59).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba directa, o bien, indiciaria o indirecta:

i) La **relación contractual** existente entre el consumidor y la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V., por medio de la fotocopia de factura de compra número 178378, de fecha 01/05/2019, a nombre del señor _____ (fs. 49), emitida por un monto total de \$611.62 en concepto de pago por la compra de un TELEVISOR SONY LED SMART KDL-10W655D.

ii) La **existencia de una garantía** ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de 12 meses a partir de su fecha de adquisición, conforme a la leyenda consignada en la factura de compra *“GTIA 12 MESES”*, fs. 49. Asimismo, se constataron los demás términos y condiciones aplicables a la garantía, según documento de fs. 52.

iii) La *presentación del reclamo para ingreso a taller* por parte del consumidor por desperfectos en el televisor adquirido, que hacían que éste mostrara una línea en la pantalla del mismo. Cabe mencionar que al hacerle la visita técnica se determinó que los daños reportados eran producto de la humedad en la pantalla (según reporte de servicio técnico y control de servicio, fs. 50 y 59) por lo cual, se le advirtió al consumidor que no se podría hacer efectiva la garantía, pues era una causal de exoneración de la proveedora, la cual consta en las condiciones de la garantía.

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

A partir de los documentos contractuales que obran en el expediente administrativo: factura de fs. 49, condiciones de la garantía de fs. 52, control de servicios junto con el reporte técnico de fs. 50 y 59; y de lo manifestado por el consumidor y el apoderado de la proveedora durante sus intervenciones, se tienen como hechos comprobados que el consumidor presentó reclamo ante la proveedora manifestándole los desperfectos que presentó el televisor adquirido, por lo cual se le realizó una visita técnica —en fecha 23/10/2021, es decir, transcurridos más de 2 años desde su compra el 01/05/2019— al cliente para verificar dicha situación, inspeccionar los daños reportados y darle un diagnóstico del mismo.

En tal sentido, no obstante que el plazo de la garantía ya había caducado, se acreditó que la proveedora realizó la visita técnica al consumidor e inspección del aparato, encontrando que el origen del daño del mismo había sido ocasionado por la humedad, encontrándose marcas visibles de humedad, moho, lodo y oxidación (según el informe técnico- y anexos de fs. 50-59), causales que, de conformidad a los términos y condiciones de la garantía excluyen de responsabilidad a la denunciada. Establecido lo anterior, este Tribunal no tiene por acreditado el incumplimiento de la garantía atribuido a la proveedora OMNISPORT S.A. DE C.V.

Lo anterior, en vista que para hacer efectiva la garantía, en primer lugar, se debe verificar que la misma esté dentro del plazo para que la misma sea exigible, es decir, que la garantía esté vigente, y según se ha logrado verificar en el caso en concreto, la garantía fue reclamada cuando ya se habían superado los 12 meses de vigencia; como consecuencia, la proveedora se encontraba exenta de hacer efectivo el cumplimiento de una garantía que ya había expirado.

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 OMNISPORT, 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.

VIII. 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:**

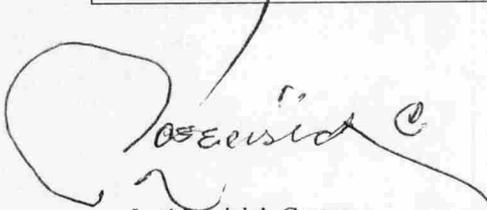
a) Ténganse por recibido el escrito y la documentación presentado por la proveedora denunciada a través de su apoderado licenciado _____, el cual consta de fs. 47 al 67.

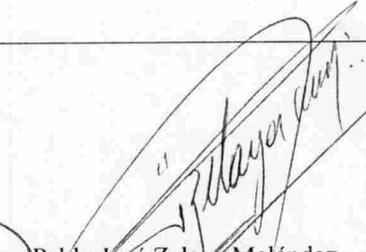
b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, atribuida a la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V.

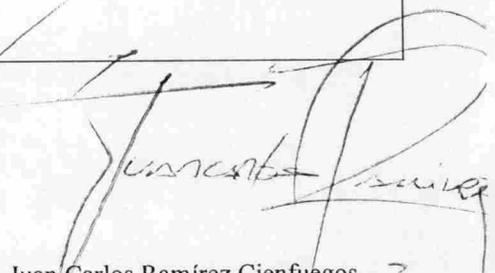
c) *Absuélvase* a la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V. por la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, en relación a la denuncia presentada por el señor _____, conforme al análisis expuesto en el romano **VII.** de la presente resolución.

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.*

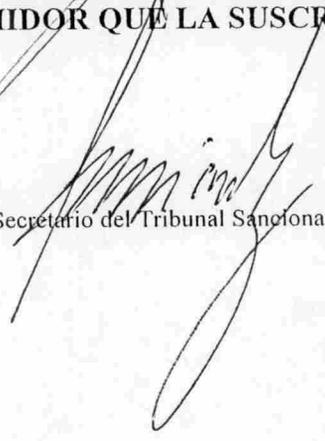

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

PR/ym


Secretario del Tribunal Sancionador