

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 30/10/2023 Hora: 13:16 Lugar: San Salvador.	Referencia: 241-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	OMNISPORT, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El denunciante expuso, en síntesis, en su denuncia que: <i>"compro en fecha 04-03-2020, en sucursal Metrocentro Lourdes, un juego de muebles de sala, por el consto de \$1,526.56, factura No. 231580. Dice que aproximadamente un mes y medio, el sillón de dos, se le han destrabado los resortes en la parte de abajo, porque se hunde, hace ruido. El mueble de uno, truena de la parte donde se colocan los brazos, el de tres se ha hundido una parte de un costado. Pero desde agosto está llamando, no le han brindado número de reclamo. A la fecha el proveedor no ha revisado los muebles objeto de reclamo. La pretensión del consumidor es que el proveedor le cambie los muebles por unos nuevos de iguales o similares condiciones, pues los que le entregaron en fecha de compra no le han dado la utilidad para lo que los compró"</i> (sic).</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, en fecha 23/11/2020 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 21/01/2021 —fs. 16—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria.</p> <p>El 22/01/2021 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 03/02/2021 —fs. 17—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida por solicitud de las partes —fs. 28—; seguidamente, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 17/02/2021, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la parte proveedora —fs. 43—; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 26/02/2021, en la cual, conforme al acta correspondiente, se hizo constar que la misma fue suspendida por nueva incomparecencia de la parte proveedora —fs. 49—; 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 30/03/2023 (fs. 52-53).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			

El consumidor solicita en su denuncia que: *“el proveedor cambie lo muebles por unos nuevos de iguales o similares características, pues los que le entregaron en la fecha de compra no le han dado la utilidad para lo que los compró...”* (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 52 y 53—, 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 denunciada Omnisport, S.A. de C.V. (fs. 56 al 64), mediante el cual manifiesta 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.68 al 82), presentado por el ya referido apoderado de la proveedora. En dicha intervención, señaló que en efecto el señor [redacted] les compró en fecha 04/03/2020, según factura número 231580, un televisor marga LG modelo LDE UHD SMART 43UM 7100PSA, un juego de sala 321 ARIEL COLOR CAFÉ, dándosele como regalías, una librería y una radiograbadora SONY modelo ZS-PS50CP, todo por un valor de \$2374.18.

Afirma que en fecha 01/10/2020, o sea seis meses desde haber hecho la compra, se le visitó al consumidor a su domicilio ya que había informado de un inconveniente en el juego de sala, mencionó en el reporte de servicios que *se sienten los resortes en sillón 2 y marco flojo en sillón individual*, por lo que se le explicó al señor [redacted] que los muebles deberían de ser retirados para una mejor observación del daño y la reparación respectiva que ameritaban los sillones, ya que estos estaban cubiertos por la garantía, respondiendo en esa ocasión al técnico que él no dejaría que retiraran los muebles ya que él pretendía que se hiciera el cambio por unos muebles nuevos; sin embargo, el técnico le manifestó que no se podría hacer ya que como la garantía lo decía, con alguna falla del producto vendido, se procede a la reparación y en caso que no se pueda realizar satisfactoriamente esta reparación, se podría proceder a un cambio, pero que por el

momento deberían retirar los muebles dañados, a lo que se negó el consumidor, solicitándole al técnico retirarse del domicilio.

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, proporcionándole técnicos especializados y repuestos originales suministrados por el fabricante, por lo que en efecto se cumplió la garantía ofrecida, como lo menciona el artículo 43 letra c) de la LPC.

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** de esta resolución.

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 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 —CPCM— 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 231580 (fs. 70), mediante la cual, consta que el consumidor realizó la compra de una SALA ENC 321 ARIEL COLOR CAFÉ, por la cantidad de \$1,526.56 dólares de los Estados Unidos de America, de fecha 04/03/2020.

b) Fotocopia de condiciones de garantía, la cual establece que la garantía solo aplicará cuando el daño sea bajo uso correcto y debido a defectos del fabricante (fs.71).

c) Impresión de la información histórica de la cuenta y los artículos adquiridos, en la que figura que efectivamente se compró una Sala ENC 321 ARIEL COLOR CAFÉ (fs. 72).

d) Copia del reporte de control de servicios, en el cual se establece que *el cliente no acepta reparación y quiere regresar los muebles, no se hizo el retiro 21-10-2020* (fs. 73).

e) Reporte de servicio técnico de fecha 26/10/2020, mediante el cual se estableció en las observaciones que el cliente no aceptó que se retiraran los muebles y exige cambio del producto (fs. 74).

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 las fotocopias de factura de compra número 231580, de fecha 04/03/2020, a nombre del señor [redacted] por un monto total de \$2,374.56 en concepto de pago por la compra de: un televisor LG LED UHD SMART 43UM7100PSA y una SALA ENC 321 ARIEL CAFE (fs. 70).

ii) La **existencia de una garantía** ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo (SALA ENC 321 ARIEL CAFÉ), cuya duración era de 12 meses (según consta en la factura de compra) a partir de su fecha de adquisición, aclarando, mediante leyenda consignada en la factura de compra, que la "GARANTIA NO INCLUYE PIEZAS QUEBRADAS NI DAÑOS OCASIONADOS POR INSECTOS Y ROEDORES". Asimismo, se constataron los demás términos y condiciones aplicables a la garantía, según documento de fs. 70 y 71.

iii) La **presentación del reclamo para ingreso a taller** por parte del consumidor por desperfectos en el juego de sala adquirido. Cabe mencionar que se ha comprobado mediante la documentación incorporada por la proveedora que se llevó a cabo una visita técnica al consumidor y se solicitó el retiro de los muebles para su reparación, pero el consumidor no estuvo de acuerdo.

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

A partir de los documentos contractuales que obran en el expediente administrativo: factura de fs. 70, condiciones de garantía a fs. 71 y control de servicios junto con el reporte técnico de fs. 73 y 74; 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 presentaron los muebles del juego de sala adquiridos —a los 6 meses de su compra—; como consecuencia de lo anterior, se realizó una visita técnica para verificar dicha situación y retirar los muebles a taller para hacer efectiva la reparación, sin embargo, según consta en la documentación agregada, el consumidor no estuvo de acuerdo con el retiro de los muebles pues su pretensión era el cambio por unos nuevos.

En tal sentido, habiéndose acreditado que la proveedora intentó hacer efectiva la garantía, proponiendo alternativas de solución al consumidor, conforme al procedimiento señalado para la ejecución de la garantía, las cuales fueron rechazadas y documentadas a fs. 73, este Tribunal no advierte el incumplimiento de la garantía ofrecida.

Y es que, tal como ha sido reconocido anteriormente por este Tribunal en virtud del artículo 34 de la Ley de Protección al Consumidor, 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 las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta si esto fuera posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza y reducción del precio o la devolución de lo pagado*”

En ese sentido, por lo manifestado por el consumidor en la denuncia y de la documentación incorporada por la proveedora denunciada en este procedimiento, se ha logrado acreditar que efectivamente la proveedora llevó a cabo las diligencias necesarias para responder sobre la reparación de los artículos, en atención al cumplimiento de la garantía, sin embargo, el consumidor se negó a que los muebles fueran retirados de su residencia pues él solicitaba el cambio por unos nuevos, de lo cual consta prueba en el fs. 73.

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 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) *Téngase* por recibido el escrito y la documentación presentada por la proveedora denunciada a través de su apoderado licenciado [REDACTED], el cual consta de fs. 68-81.

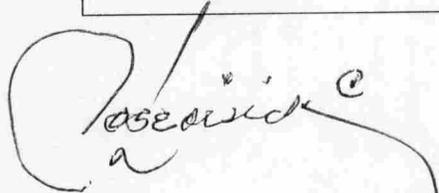
b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, atribuida a la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V.

c) *Absuélvase* a la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V. 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

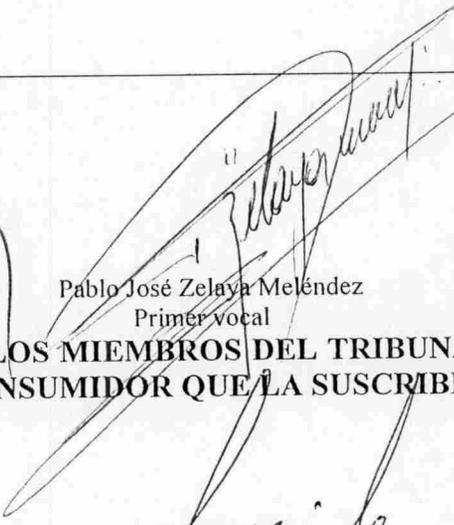
conforme al análisis expuesto en el romano **VII.** de la presente resolución.

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.

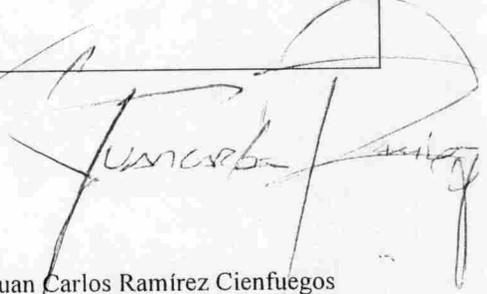
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



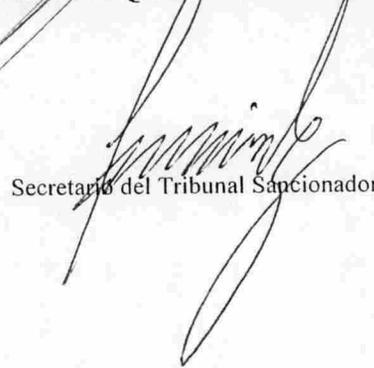
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



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