

\*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

|  |                                     |   |                         |
|--|-------------------------------------|---|-------------------------|
| <br><b>Defensoría<br/>del Consumidor</b>  | <b>TRIBUNAL<br/>SANCIONADOR</b>     | Fecha: 18/12/2023.<br>Hora: 13:43<br>Lugar: San Salvador. | Referencia:<br>257-2021 |
| <b>RESOLUCIÓN FINAL</b>  |                                     |   |                         |
| <b>I. INTERVINIENTES</b>   |                                     |   |                         |
| Consumidor denunciante:  |                                     |   |                         |
| Proveedora denunciada:   | TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V. |   |                         |
| <b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>  |                                     |   |                         |
| <p>En fecha 13/08/2020, el consumidor interpuso su denuncia —folio 1— en la cual reclama por el supuesto incumplimiento de cobertura de garantía de parte de la proveedora, ya que el 28/06/2019 adquirió un teléfono celular marca Samsung, modelo A9, con garantía de doce meses, financiado por el valor de \$88.50 dólares, diferido a doce cuotas cada una por \$7.38 dólares. Siendo el caso, que reporto un problema de pantalla con su aparato móvil, ante lo cual la proveedora le informó que lo estaría retirando en su lugar de domicilio, sin embargo, este no fue retirado. Por lo cual, el consumidor contacto nuevamente a la proveedora vía correo electrónico reiterando su reclamo, en esta ocasión se le solicitó que llevara personalmente el aparato, entregándolo en fecha 15/07/2020, quedando a la espera de su devolución. En fecha 27/07/2020, se le notificó de parte del área de taller que, a su dispositivo no le funcionaba la batería puesto que en el interior se encontró húmedo, entre otras cosas. Finalmente agrego que, el referido aparato a la fecha de interposición de su denuncia aún se encontraba en taller de la proveedora, ubicado en</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, tramitándose el respectivo expediente por incomparecencia de la parte proveedora a las audiencias conciliatorias (fs. 32 y 38) pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas por el CSC (fs. 29 y 35).</p> <p>Posteriormente, se adjunta acta de remisión a este Tribunal del expediente formado con las diligencias de medios alternos de solución de conflictos, acorde a ello fueron levantadas el acta correspondiente y el auto de remisión del expediente en autos, fs. 41 y 42, el cual, se recibió en este Tribunal en fecha 25/03/2021.</p> |                                     |   |                         |
| <b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>   |                                     |   |                         |
| <p>Solicita el consumidor: <i>"que el proveedor realice la reparación del teléfono, lo antes posible y si este no tiene la reparación que realice el cambio por otro que tenga las mismas características y funciones. Todo lo anterior en base a los artículos 34, 43 literal c), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos."</i></p>   |                                     |   |                         |
| <b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>  |                                     |   |                         |

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 43 y 44—, se le imputó 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 1º 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 2º —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 1º 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. CONTESTACION 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:

(i) En fecha 01/03/2023 se recibió escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_ fs. 47 al 51—, contestando en sentido negativo la infracción atribuida a su mandante, manifestando intervenir en calidad de apoderado general judicial con cláusulas especiales de la proveedora TELMOVIL EL SALVADOR, S.A DE C.V., exponiendo sus argumentos de defensa y agregando documentación que ofrece como prueba, así como el poder otorgado en su favor con el que acredita la personería con que actúa —fs. 52 al 68—.

En el referido escrito, expone los argumentos de defensa mencionando que los productos distribuidos por la proveedora gozan de dos tipos de garantías: 1) La garantía proporcionada por el fabricante "garantía comercial", está sujeta a los términos y condiciones del producto adquirido y son compartidas dentro de los paquetes al adquirir los aparatos o en sus páginas web; y 2) La garantía ofrecida por la proveedora, denominada: "Plan Siempre Comunicado" (PSC), que es un plan que permite a los consumidores seguir recibiendo los servicios contratados en los celulares adquiridos, aun cuando estos hayan sido robados, hurtados o dañados irreparablemente, sustituyéndose el original por uno nuevo de igual o similar condición, pagando una cuota mensual, dependiendo de la gama del producto garantizado. Menciona además que en la garantía del fabricante los términos y condiciones son establecidos por éste; y la que otorga su representada es opcional, siempre y cuando se contrate el "Plan Siempre Comunicado". de lo contrario únicamente contarán con la garantía comercial.

El referido profesional en su escrito hace una relación de los hechos denunciados, siendo que el día 28/06/2019 las partes suscribieron un contrato de compraventa de equipos, en el que consta que adquirió un teléfono marca Samsung modelo SAM094 (A9), con IMEI . Seguido de lo anterior, arguyó que no consta en el expediente ni en los registros de su representada, que el consumidor haya adquirido el "Plan Siempre Comunicado", por lo que no tiene obligación directa de prestar garantía frente a desperfectos del dispositivo, sino a través de la garantía ofrecida por el fabricante.

Hace mención el apoderado de la proveedora que, según lo manifestado por el consumidor, su teléfono presentó fallas ya que perdía el brillo de la pantalla, siendo el caso que el 15/07/2020 ingresó el equipo al taller autorizado, y el 27/07/2020 se le informó que el dispositivo no contaba con cobertura de garantía por haberse encontrado humedad en su interior. Argumenta que tal como consta en la carta de diagnóstico emitida en fecha 27/07/2020 por el taller SERVICEL, el teléfono está fuera de garantía por humedad en su interior, lo cual afecta el funcionamiento del equipo, en vista de que el daño está a nivel de la tarjeta madre principal y pantalla. Adicionalmente, respecto al requerimiento de documentación tributaria realizado en resolución de inicio del presente procedimiento, solicitó que de conformidad al procedimiento sancionatorio con referencia 538-2020 se tenga por evacuado este requerimiento, en virtud que la información ya fue proporcionada por su poderdante. Finaliza ofreciendo y determinando prueba documental, así como señalando lugar y medio técnico para recibir notificaciones, además, comisionó personas para el mismo objetivo.

(ii) En fecha 21/09/2023 se recibió escrito firmado por la licenciada

—fs. 72 y 73—, en el cual contestó la audiencia conferida en resolución de apertura a prueba, manifestando intervenir en calidad de apoderada general administrativa y judicial con cláusulas especiales de la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., ratificando la prueba documental presentada en fecha 01/03/2023, señalando lugar y medio técnico para recibir notificaciones, además, comisionó personas para el mismo objetivo. Finalmente agregó prueba documental, así como el poder otorgado en su favor con el que acredita la personería con que actúa, —fs. 74 al 91—.

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por los apoderados de la proveedora denunciada, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores de esta misma resolución.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3º de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante 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 artículo 106 inc. 6º 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 –en adelante 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).

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 en el artículo 43 letra c) de la LPC.

B. En el presente procedimiento administrativo sancionatorio se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Contrato de compraventa de equipos y anexo (fs. 5 al 7), suscrita entre el consumidor y la proveedora denunciada, con el que se acredita el vínculo contractual entre los intervinientes, así como la compra del aparato objeto del reclamo.

- b) Carta de diagnóstico (fs. 52 y 74), emitido y sellado por el taller SERVICEL, en el cual se establece *evidencia de humedad lo cual afecta el funcionamiento del equipo, el daño está a nivel de tarjeta principal y pantalla*, y por tanto el equipo fue diagnosticado como fuera de garantía.
- c) Documento denominado *Información sobre la garantía* (fs. 53 al 61 y 75 al 83), en el que se verifica los términos y condiciones para el proceso de garantía de los productos marca Samsung, publicado por el fabricante en su página web, y entre sus excepciones se encuentran los daños causados por *"productos que presenten daños causados por (...) evidencias de residuos de humedad (...)"*.

## 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 indiciaria o directa:

1) La *relación contractual* existente entre el consumidor y la proveedora TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por medio de Contrato de Compra-venta de Equipos y anexo (fs. 5 al 7), documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 1308 y siguientes del Código Civil, se constituye como medio de prueba de las obligaciones derivadas del mismo.

2) La *existencia de una garantía* ofrecida por la fabricante y la ofrecida por la proveedora al consumidor, 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 *Información sobre la garantía* (12) meses (fs. 53 al 61 y 75 al 83), publicado por el fabricante en su página web, en el que se verifica los términos y condiciones para el proceso de garantía de los productos marca Samsung. Entre las excluyentes de la garantía otorgada por la fabricante, se establece *"Situaciones que anulan esta cobertura de garantía: (...) 6) Productos que presenten daños causados por (...) evidencias de residuos de humedad"*.

3) La *existencia de un diagnóstico técnico*, mediante el documento: *"Carta de diagnóstico"* (fs. 52 y 74), emitido y sellado por el taller autorizado de la proveedora denunciada, en el que claramente se expone que el teléfono presentaba evidencia de humedad lo cual afecta el funcionamiento del equipo, el daño está a nivel de tarjeta principal y pantalla, y por lo tanto el equipo fue diagnosticado como fuera de garantía.

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

1) El único documento contractual que obra en el expediente administrativo es el contrato de compra-venta de equipos con su anexo, de fs. 5 al 7.

2) De lo manifestado por el consumidor y el apoderado de la proveedora denunciada durante sus intervenciones y de la documentación agregada al expediente, se tienen como hechos comprobados que el consumidor compró un teléfono celular marca Samsung, modelo A9, con garantía de 12 meses. Siendo el caso que en fecha 15/07/2020 el equipo ingresó a taller para servicio técnico, el cual fue revisado por personal técnico autorizado por la proveedora denunciada para hacer revisiones, habiéndose determinado que, la causa de la falla era debido a evidencia de humedad lo cual afecta el funcionamiento del equipo, el daño está a nivel de tarjeta principal y pantalla, por lo anterior el artículo estaba fuera de garantía.

Asimismo, según documento denominado "*Información sobre la garantía*" incorporado por la proveedora, consta que fueron dispuestos a conocimiento del consumidor todos y cada uno de los términos y condiciones de la garantía, asimismo las situaciones que excluían la misma, agregada a folios 53-61 y 75-83.

Toda la situación anterior, tal como afirma el apoderado de la proveedora en su escrito y se comprueba en el reporte técnico, se deriva de la evidencia de humedad en el teléfono celular, lo cual afecta el funcionamiento del equipo, estando el daño a nivel de tarjeta principal y pantalla, situación que no está cubierta por la garantía, asimismo, tal como consta en los elementos probatorios agregados al expediente administrativo, el reclamo efectuado por el consumidor no corresponde a desperfectos de fábrica.

Lo anterior significa que han quedado establecidos únicamente tres supuestos para la configuración de la infracción, es decir, la existencia de la relación contractual, la existencia de una garantía sobre el teléfono celular objeto de reclamo, y la existencia de un diagnóstico técnico en el bien, con lo cual no se configuraría la conducta infractora, ya que es preciso además acreditar fundamentalmente, 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 contrato de compraventa de equipos, de comprobantes de información sobre garantía, y de diagnóstico técnico de fecha 27/07/2020, ello no prueba más que la relación contractual entre proveedora y consumidor, el otorgamiento de una garantía sobre el bien adquirido, y la existencia de un diagnóstico técnico en el bien objeto de reclamo. Sin embargo, no se acreditó la conducta dolosa o culposa de la proveedora, al negarse a efectuar la reparación o acciones a que estaba obligada.

Y es que, se ha comprobado que la proveedora denunciada, por medio del diagnóstico emitido por taller de servicio técnico autorizado, ha establecido la causal que acredita que el daño se encuentra comprendido dentro de las condiciones que ocasionan la pérdida de garantía del artículo, es decir, que a criterio de este Tribunal Sancionador, no hay indicios suficientes que sustenten la denuncia del consumidor.

Por consiguiente, no se ha constatado que exista un incumplimiento de la garantía por parte de la proveedora, puesto que realizó revisión técnica del objeto vendido al consumidor, habiéndose diagnosticado que no se trataba de falla imputable a la proveedora, sino que era falla derivada de la evidencia de humedad a la que había sido expuesto el producto; situación que no es responsabilidad de la proveedora denunciada.

En tal sentido, puede señalarse que siendo esa la causa del daño presentado por el teléfono celular, no ha existido una negativa de parte de la proveedora denunciada de hacer efectiva la garantía sobre dicho producto, pues es evidente que era responsabilidad del destinatario final del producto cuidar debidamente del mismo.

Por otro lado, tampoco existen otros elementos probatorios para generar la convicción que el daño experimentado por el teléfono celular sea responsabilidad de la proveedora. De acuerdo a lo expuesto, puede concluirse, que TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., presentó evidencias técnicas admisibles a efecto de demostrar la falta de responsabilidad en cuanto a la denuncia presentada por el consumidor, razón por la cual, procede absolverla respecto de la infracción atribuida.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la falta de elementos probatorios fehacientes para 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 TELEMOVIL EL SALVADOR, 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.

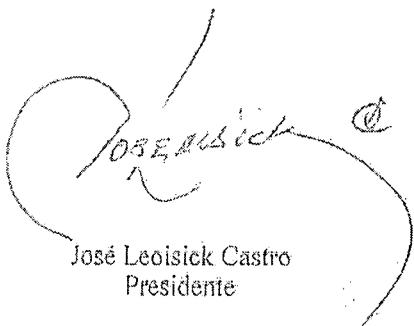
#### IX. DECISIÓN

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), 143, 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal RESUELVE:

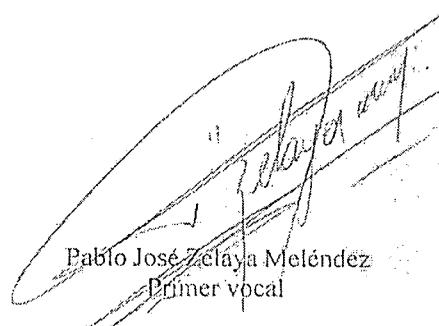
- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por la licenciada, en su calidad de apoderada general administrativa y judicial con cláusulas especiales de la proveedora denunciada TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.; así como la documentación que adjuntó al mismo (fs. 72 al 91).
- b) *Desestímese* 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, en relación a los artículos 33, 33-A y 34 de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor

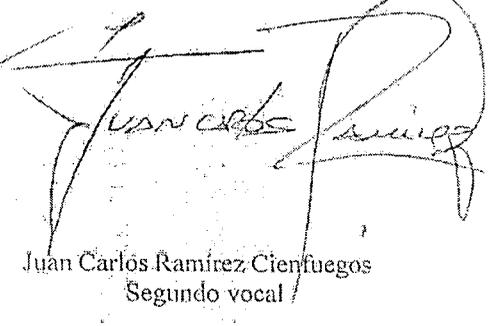
- c) *Absuélvase* a la proveedora **TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, en relación a los artículos 33, 33-A y 34 de la misma normativa, en relación a la denuncia presentada por el consumidor conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- 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



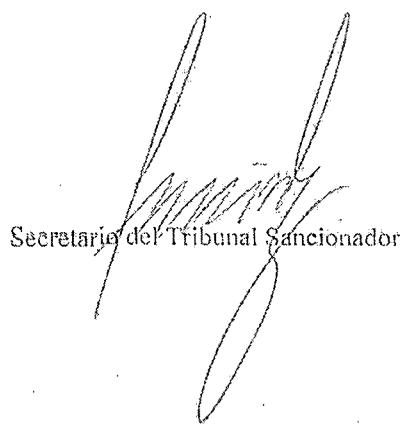
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

OO/



Secretario del Tribunal Sancionador