	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 08/02/2024 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 140-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	OMNISPORT, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>La señora [redacted] interpuso denuncia en la que expuso que: <i>"en fecha 21/08/2019 compró un televisor marca Hisense de 62", por el precio de \$815.02, con 48 meses de garantía según factura. Señala que el equipo se arruinó aproximadamente en septiembre de 2020, por lo que lo reportó con la vendedora, al final ella llevó el equipo a la agencia de Ahuachapán, le dieron número de reclamo pero no lo tiene consigo en ese momento. Manifiesta que el equipo sigue en taller, el crédito está totalmente cancelado. Consumidora dice que se presentó en noviembre después de varias ocasiones en las que llamó y no le dieron respuesta, la visita fue aproximadamente a finales de noviembre, le informaron que debía cancelar la totalidad del crédito pero que no podían reparar, porque lo que se había arruinado era la tarjeta y era más caro arreglarla que comprar una nueva pantalla; además, le dijeron que tenía humedad, pero ellos ni siquiera tienen niños en la casa"</i>.</p> <p>El día 18/01/2021 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 (fs. 4-19), a lo cual, en fecha 27/01/2021 —fs. 14—, la denunciada mediante correo electrónico señaló que: <i>"Adjunto envío información relacionada al caso, se determina perdida de garantía por encontrarse rastros de humedad al interior del artículo, por tanto, se procedió a elaborar presupuesto para reparación, el cual también envío adjunto, al total del precio original se le aplicó un descuento equivalente a 15%"</i>, por lo cual, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (fs. 20).</p> <p>El 10/02/2021, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 18/02/2021 —fs. 22—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida por la falta de acuerdo entre las partes —fs. 31—, remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 24/02/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
La consumidora solicitó <i>"que el proveedor les devuelva su pantalla en perfecto estado, y de no ser posible le entreguen una nueva de iguales o similares características, sin costo adicional. Artículos</i>			

33, 34, 43 literal c) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y 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. 34 y 35—, 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 18/07/2023 —fs. 38— se recibió escrito firmado por el licenciado _____ en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V., mediante el cual evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio, y ejerce su derecho de defensa manifestando que no son ciertos los argumentos expresados en la denuncia.

(ii) En fechas 24/11/2023 y 01/12/2023 -fs. 51 y 60- se recibieron escritos firmados por el licenciado _____, en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V., mediante los cuales se muestra parte en el presente procedimiento sancionatorio, y manifiesta que en efecto la señora _____ les compró una pantalla LCD 58", marca Hisense 58H6550E, serie 58G184549H01177 el día 21/08/2019, con garantía de 48 meses. Posteriormente, sobre dicho artículo solicitó servicio de garantía a taller, reportando que la pantalla se pone oscura y le aparecieron rayas verticales de colores, según comprobante de recepción de aparatos con ID 181440 de fecha 10/10/2020 de sucursal Ahuachapán, donde la cliente entregó el artículo, y la orden de servicio número 457646 de ingreso a taller para revisión y diagnóstico, de fecha 17/10/2020. En este servicio el técnico asignado al caso, consignó en su reporte que se encontró, confirmó y verificó

que el artículo ha sufrido filtración de líquido en la orilla inferior frontal del panel LCD, que llegó hasta las conexiones del mismo y es la causa del fallo de la pantalla. Se le informó a la señora [REDACTED] sobre la pérdida de garantía, en base a lo que establece el artículo 33 de la Ley de Protección al Consumidor.

Asimismo, señaló que en la factura que le dieron al momento de la compra, en el reverso se establecen las condiciones de la garantía y RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE QUE OCASIONAN LA PERDIDA DE LA GARANTÍA tal y como se establece en el numeral cinco “Daños causados por...mal uso del aparato...accidentes por falta de cuidado en la utilización del equipo....etc., numeral seis “Daños causados ... por el ingreso de cualquier tipo de humedad, etc. Que en este caso para la reparación es necesario el reemplazo de la pantalla LCD, pero debido a pérdida de garantía se procedió a generar un presupuesto por la cantidad de \$509.25, con descuento, aclarando que los costos por reparación son mayores al precio original del artículo, informándole a la consumidora, pero ésta no aceptó. Finalmente, manifestó que para documentar la presente situación, se solicitó a [REDACTED], Técnico en Ingeniería Electrónica en su calidad de Jefe de Taller de Electrónica Omnisport a nivel nacional, que elaborara un informe del servicio prestado, el cual se incluye en el presente escrito; además, se agregan 7 fotografías donde se observa que el cristal de la pantalla LCD tiene marcas y manchas de humedad y suciedad en la esquina y orilla inferior izquierda, y comprobante de recepción de aparatos con ID 181440 de fecha 10/10/2020, de sucursal Ahuachapán donde la cliente entregó el artículo, donde se detalla que se recibió con mancha de pintura y polvo, y la orden de servicio número 457646 del ingreso a taller para revisión y diagnóstico.

Por otra parte, la denunciada ofreció la prueba documental que se encuentra anexada al expediente la cual consiste en:

- a) Reporte de Servicio Técnico que se encuentra a folios 70 del expediente administrativo, suscrito por el técnico [REDACTED] Jefe Técnico del Taller de Omnisport.
- b) Fotocopia certificada por notario del Título de Técnico en Ingeniería Electrónica, del señor [REDACTED] (fs. 71).
- c) Fotocopia de comprobante de recepción de aparatos con ID 181440 de fecha 10/10/2020, de sucursal Ahuachapán (fs. 72).
- d) Fotocopia de orden de servicio número 457646 del ingreso a taller para revisión y diagnóstico (fs. 73).
- e) Reverso de copia de factura en la cual aparecen las condiciones de la garantía (fs. 75).
- f) Impresiones de fotografías con las que se pretende mostrar el ingreso de humedad en la pantalla LCD objeto de reclamo, así como los daños encontrados en la misma (fs. 76 a 82).

g) Fotocopia de detalle de presupuesto, de fecha 13/01/2021, a nombre de la señora
(fs. 83).

2. Con relación a los argumentos vertidos en el literal (ii) y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados 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, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: ***“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”***. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el art. 106 inc. 6° de la LPA dispone: ***“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”***.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil determina el valor probatorio de los instrumentos, así: ***“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”***. (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: ***Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las***

actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.

2. Constan en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Fotocopia de comprobante de abono, de fecha 26/11/2020, por la cantidad de \$126.58 (fs. 12), mediante la cual se comprueba la cancelación del crédito en su totalidad, quedando la misma en saldo cero.

b) Fotocopia de factura de compra número [REDACTED], de fecha 21/08/2019, a nombre de la señora [REDACTED] (fs. 13); con la cual se acredita la relación de consumo entre la consumidora y la proveedora, así como el otorgamiento de una garantía sobre el televisor objeto de reclamo.

c) Reporte de Servicio Técnico que se encuentra a folios 16 y 70 del expediente administrativo, suscrito por el técnico [REDACTED] Jefe Técnico del Taller de Omnisport; mediante el cual se acredita que se comprobó la falla reportada, en revisión técnica se encontró que artículo presenta evidencias de filtración de líquido en la orilla inferior frontal, por tal motivo se invalidó la garantía, para la reparación del artículo es necesario el reemplazo del panel LCD, pero debido a la pérdida de garantía, se procede a la elaboración de un presupuesto, consignando dentro de las observaciones que la garantía de la marca cubre desperfectos de fabricación, pero ésta se invalida si la falla es por causas externas, daños y otros motivos, en revisión realizada se encontró, confirmó y verificó que artículo ha sufrido filtración de humedad en la orilla inferior frontal del panel LCD, que llegó hasta las conexiones del panel LCD y son la causa del fallo del artículo. Cliente fue informado del diagnóstico y que estaba pendiente la cotización del repuesto. Cliente solicitó se le enviara sin reparación el artículo.

d) Impresiones de fotografías con las que se pretende mostrar el ingreso de humedad en la pantalla LCD objeto de reclamo, así como los daños encontrados en la misma (fs. 17 a 19, 76 a 82).

e) Fotocopia certificada por notario del Título de Técnico en Ingeniería Electrónica, del señor [REDACTED] (fs. 71).

f) Fotocopia de comprobante de recepción de aparatos con ID 181440 de fecha 10/10/2020, de sucursal Ahuachapán (fs. 72).

g) Fotocopia de orden de servicio número 457646 del ingreso a taller para revisión y diagnóstico (fs. 73).

h) Reverso de copia de factura en la cual aparecen las condiciones de la garantía (fs. 75).

i) Fotocopia de detalle de presupuesto, de fecha 13/01/2021, a nombre de la señora [REDACTED] (fs. 83).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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

i) la **relación contractual** existente entre la consumidora y la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V., por medio de la fotocopia de factura de compra número _____, de fecha 21/08/2019, a nombre de la señora _____ (fs. 13); por un monto total de \$815.02 en concepto de pago por la compra de: un televisor, marca Hisense, LED UHD SMART ANDROID, modelo 58H6550E.

ii) La **existencia de una garantía** ofrecida por la proveedora a la consumidora, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de 1 año (según lo que consta en la factura de compra) a partir de su fecha de adquisición (21/08/2019), conforme a la leyenda consignada en la factura de compra "GARANTIA 1 Año No Incluye Piezas Quebradas" (fs. 13).

iii) La **presentación del reclamo para ingreso a taller** por parte de la consumidora por fallos en el televisor adquirido. Cabe mencionar que se ha comprobado que el producto fue ingresado en una ocasión para su revisión, siendo la falla reportada que la pantalla se pone oscura y le aparecen rayas verticales de colores.

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

i) El único documento contractual que obra en el expediente administrativo es la factura de fs. 13.

ii) De lo manifestado por la consumidora y el apoderado de la proveedora durante sus intervenciones y de la documentación agregada al expediente, se tienen como hechos comprobados que la consumidora presentó reclamo para ingreso a taller en una ocasión por fallas en el televisor adquirido; que éste fue revisado y diagnosticado por un técnico de la proveedora en esa ocasión, habiéndose determinado que el artículo presentaba evidencias de filtración de líquido en la orilla inferior frontal, por tal motivo se invalidó la garantía, y que para la reparación del artículo era necesario el reemplazo del panel LCD, pero debido a la pérdida de garantía, se procedió a la elaboración de un presupuesto, consignando dentro de las observaciones del reporte técnico que la garantía de la marca cubre desperfectos de fabricación, pero ésta se invalida si la falla es por causas externas, daños y otros motivos, siendo que en revisión realizada se encontró, confirmó y verificó que el artículo había sufrido filtración de humedad en la orilla inferior frontal del panel LCD, que llegó hasta las conexiones del panel LCD y son la causa del fallo del artículo. Cliente fue informado del diagnóstico y que estaba pendiente la cotización del repuesto. Cliente solicitó se le enviara sin reparación el artículo.

Que tal como afirma el apoderado de la proveedora en su escrito de fs. 60 y se comprueba en las condiciones de la garantía, establecidas en reverso de la factura de compra agregada a fs. 75, las

supuestas fallas en el televisor alegadas por la consumidora son derivadas del mal uso del producto y de daños causados por el ingreso de humedad y filtración de líquido, situaciones que no están cubiertas 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 humedad, 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 el televisor ni sustituyó las piezas dañadas, debido a que las causas que originaron el daño, mal uso del producto y daños causados por el ingreso de humedad y filtración de líquido al mismo, 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 el televisor, 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 mal uso del producto y daños causados por ingreso al aparato de cualquier tipo de humedad.

Por otro lado, tampoco existen otros elementos probatorios para generar la convicción que los daños experimentados por el televisor sean responsabilidad de la proveedora. De acuerdo a lo expuesto, 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 **Yessica Patricia Ortiz**; 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 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.

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

a) *Ténganse* por recibidos los escritos y la documentación presentados por la proveedora denunciada a través de su apoderado licenciado _____, los cuales constan de fs. 51-83.

b) *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 la señora _____

c) *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.

d) *Notifíquese.*



Handwritten signatures of the Tribunal members: José Leoisick Castro, Pablo José Zelaya Meléndez, and Juan Carlos Ramírez Cienfuegos.

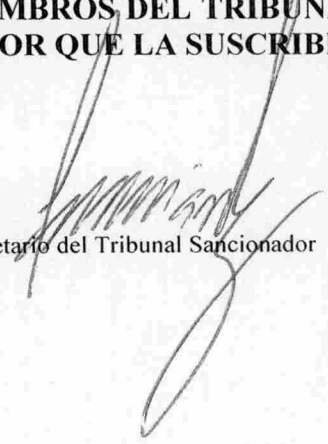
José Leoisick Castro
Presidente

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.

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador