	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 30/05/2024 Hora: 12:06 p. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 1120-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	COMPAÑIA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>La consumidora reclamó en su denuncia: "(...) que adquirió un Smart TV marca SONY por la cantidad \$25.00 mensuales para 36 meses, el 10/12/2020 cumple 1 año de haberlo adquirido el producto. Manifiesta la consumidora que la garantía vence día 10/12/2020 sin embargo el producto ha resultado defectuoso por lo que solicita que el proveedor cumpla con la garantía, caso contrario que se lo cambien el producto por otro de su misma especie en óptimas condiciones o le anulen el contrato y le devuelvan su dinero. El día 05/12/2020 la consumidora llevo al taller el televisor y lo tienen ahorita en su poder, además que el día de ahora llamaron para informarle que el repuesto vale \$300.00 y que los traen hasta 6 meses y que ha perdido la garantía por humedad, respuesta con la que no se encuentra de acuerdo la consumidora" (sic).</p> <p>Según la consumidora los hechos señalados podrían vulnerar lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que establece: "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 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", y consecuentemente se podría configurar la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, que establece: "El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente", siendo la sanción por la misma, hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Gerencia de Atención Descentralizada de la Defensoría del Consumidor —en adelante GAD—, sin que la proveedora denunciada y la denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo (fs. 41) por lo cual, se remitió desde aquella sede a este Tribunal. Posteriormente se pronunció el inicio del presente procedimiento a las trece horas con trece minutos del día 6/11/23.</p>			

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó que la proveedora: “(...) *cumpla con la garantía, en caso contrario que le cambien el producto o le devuelvan su dinero inmediatamente y le anulen la contratación*” (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 46 al 47—, 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 —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados por el consumidor—, 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. 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.*

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— 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. La misma ley en comento, determina como consecuencia a la comisión de dicha infracción, la multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales en la industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

i) En fecha 27/11/2023 se recibió escrito y documentación anexa presentada por la licenciada _____, en calidad de apoderada especial de la proveedora Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V. (fs. 51 al 77), mediante dicho escrito contesta en sentido negativo la audiencia conferida en resolución de inicio de fecha 06/11/2023, señalando en esencia que:

“CTE señala que lo solicitado por la señora _____ consistente en el cumplimiento de la garantía, el reemplazo del equipo o la devolución del dinero, no era procedente bajo ninguna circunstancia, dado que los hechos que dieron origen a la falla del televisor SMART TV SONY 4K 55” no tenía su origen en un desperfecto o falla de fábrica, sino en la humedad, que como ha quedado demostrado es producto del mal uso que ha hecho la señora _____ lo cual es causal de invalidez de la garantía del equipo”.

ii) El día 08/12/2023 la referida profesional apoderada de la denunciada, presentó escrito (fs. 80 al 109), en el mismo reiteró los argumentos de defensa que expuso en el escrito precitado. Sobre todos los

argumentos expuestos por la proveedora a través de su apoderada, al estar vinculados directamente con la prueba que consta incorporada al presente expediente, serán desarrollados ampliamente en los apartados siguientes de esta misma resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° 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 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 –en adelante CPCM– (de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC), 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.

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 por el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cuál este Tribunal valorará únicamente la pertinente, consistente en:

1. Copia simple de contrato para el financiamiento de equipos por parte de CTE y/o Telecom Personal, S.A. de C.V. (el contrato del equipo, en el cual consta la compra a plazos de SMART TV SONY 4K 55, con prima de \$28.00 dólares, y cuota mensual por \$25.00 dólares por un plazo de 36 meses, y anexos precontractuales (fs. 60-63).
2. Copia simple de factura N° _____ de fecha 10/12/2019, por medio de la cual consta que la consumidora, contrató por un monto de \$928.00 dólares, la adquisición de un SMART TV SONY 4K 55 (fs. 4).
3. Copia simple de Comprobante de entrega de equipo SMART TV SONY 4K 55, de fecha 10/12/2019, en cual constan condiciones generales de garantía de equipo (f. 67).
4. Informe técnico emitido por el Ingeniero _____, jefe técnico del Centro de Servicios OMNISPORT, S.A. de C.V., de fecha 27/11/2023, siendo dicho taller el autorizado por la marca SONY para la revisión, emisión de diagnósticos, reparación y mantenimiento de televisores de esta marca, y que: *“Dado a que el equipo presentó rastros de humedad, en apego a las condiciones de garantía establecidas, OMNISPORT invalidó la garantía del televisor, lo anterior fue notificado a la señora _____ el 9 de diciembre de 2020”* (fs. 73-77).

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 la consumidora _____ y la proveedora, por medio de la factura (f. 4), documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituye como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma.

2) La **existencia de una garantía** ofrecida por la proveedora a la consumidora, sobre el bien objeto de reclamo, que según se comprueba en documento denominado “*Comprobante de entrega de equipo(s)*” (f. 67), que la misma se encontraba vigente pues el objeto de reclamo contaba con 1 año posterior a la compra, por lo cual aún se podía hacer uso de la misma. En dicho documento se especifica que para aparatos marca SONY (como el de la consumidora) debían acudir a los talleres de Omnisport para su evaluación. Así también en el documento se determina claramente que la garantía aplica para cualquier desperfecto de fábrica.

3) La **existencia de un diagnóstico técnico**, mediante la certificación del Jefe Técnico del taller autorizado por el fabricante, emitido fecha 27/11/2023 (fs. 73-77), se detalla que la consumidora efectivamente realizó el reclamo a la proveedora sobre el desperfecto que presentaba el aparato en cuestión, y al hacer la revisión respectiva se brindó el siguiente diagnóstico: “*presentó rastros de humedad, en apego a las condiciones de garantía establecidas, OMNISPORT invalidó la garantía del televisor, lo anterior fue notificado a la señora el 9 de diciembre de 2020*”.

4) El **cumplimiento de la garantía**, pues mediante el informe técnico precitado, se acreditó que efectivamente se interpuso el reclamo ante la proveedora denunciada, y que ésta atendió el mismo, realizando un diagnóstico técnico al bien e informando a la consumidora las razones por las cuales, el desperfecto presentado por el televisor no estaba cubierto por la garantía.

Establecido lo anterior, el artículo 34 de la LPC determina 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 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 devolución de lo pagado*”, en ese sentido, se tiene por acreditado que la consumidora ejerció dicha garantía que poseía el televisor, presentándose al taller, pero que el mismo según diagnóstico técnico efectuado, concluyó que el desperfecto que presentaba no estaba cubierto por la garantía debido a no tratarse de un **defecto de fábrica del producto**, sino a humedad a la que estuvo expuesto el bien.

En ese orden de ideas, es necesario puntualizar lo establecido en el apartado GARANTÍA DE EQUIPO: “*la garantía es evaluada por el taller autorizado por el fabricante y se pierde siempre y cuando el taller determine que el Equipo está golpeado, con rastros de humedad de cualquier tipo de sustancias, por mal uso del CLIENTE*” (los resaltados son nuestros). Así, este Tribunal observa que según dictamen técnico y fotografías, que constan agregadas al mismo, es posible determinar la presencia de humedad, además se evidencia que el SMART TV SONY 4K 55 fue entregado en buenas

condiciones de ello deviene que hasta el 05/12/2020 la consumidora presentara el bien al taller, lo cual supone un funcionamiento esperado antes de presentar el desperfecto denunciado. Efectivamente, como ya se estableció, se ha demostrado que el equipo falló por causas diferentes a desperfectos de fábrica, causal por la cual no es posible imputar a la proveedora el incumplimiento de la garantía, cuando el bien presenta una falla de las que se excluye el ejercicio de la misma, indiciariamente por el descuido del cliente en el manejo del bien, constando la existencia de humedad en el aparato objeto de controversia.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó *que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.*

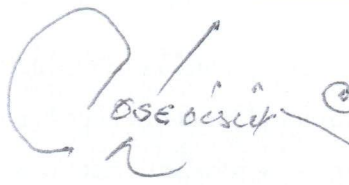
Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: ***“La presunción de inocencia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

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, con fundamento en toda la prueba que fue incorporada y valorada en el presente procedimiento administrativo, y sobre la base de las disposiciones legales y jurisprudencia precitadas, determina que en el caso de mérito no se ha configurado 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*, siendo procedente *absolver* a COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V..

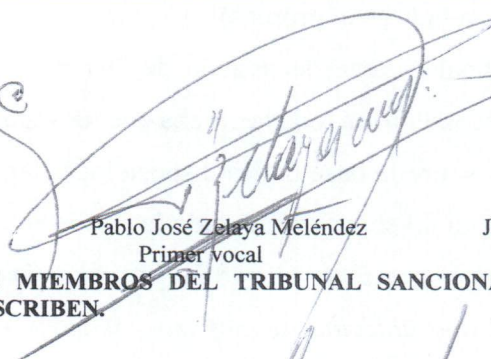
VIII. DECISIÓN

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:**

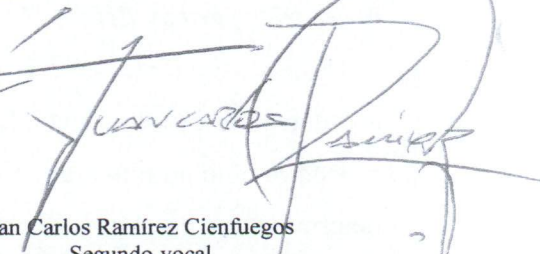
- a) *Ténganse por recibidos* el escrito y la documentación presentada por la proveedora denunciada a través de su apoderada la licenciada _____ fs. 51-77 y 80 al 109).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, atribuida a la proveedora COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., respecto de los hechos denunciados por la señora _____, sobre la base del análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, 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 _____, 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



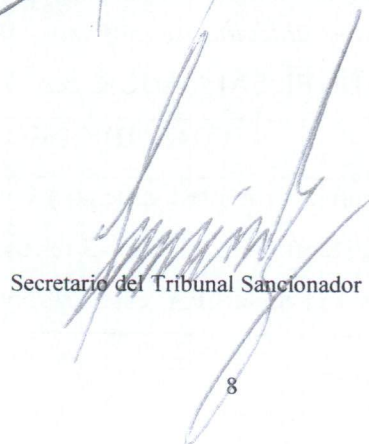
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

LM/MP



Secretario del Tribunal Sancionador