

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 19/06/2024 Hora: 13:12 pm Lugar: San Salvador.	Referencia: 1136-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Omnisport, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. La denunciante reclamó en su denuncia que <i>"en fecha 25 de marzo de 2021, adquirió al contado una refrigeradora marca MABE, modelo RMA300FZNU, por el valor de \$559.00; transcurridos 3 días después de la compra, la refrigeradora comenzó a presentar un desperfecto que impedía su buen funcionamiento, ya que le comenzó a gotear la parte interior del refrigerador, lo anterior le fue notificado al proveedor el mismo día a través de llamada y se le extendió la orden de reparación número 00567 realizando el proveedor la reparación en fecha 16 de abril de 2021; sin embargo la falla persiste, lo ha seguido reportando varias veces al proveedor pero actualmente se niega a darle asistencia técnica, incumpliendo la garantía"</i>.</p> <p>Según la consumidora, los hechos señalados podrían ser configurar la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), que prescribe: <i>"Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) "No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"</i>, relacionado al derecho básico de todo consumidor establecido en el artículo 4 letra e) de la LPC, que dispone: <i>"Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente"</i>.</p> <p>B. En ese sentido, agotadas las diligencias necesarias, el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 de la LPC, presumió legalmente como cierto lo manifestado por la consumidora en su denuncia y remitió el expediente a este Tribunal en fecha 28/07/2021. Posteriormente, se inició el procedimiento administrativo sancionatorio contra la proveedora denunciada en fecha 27/02/2024, notificándole dicha resolución en legal forma en fecha 11/03/2024.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
La consumidora solicitó que la proveedora: <i>"(...) realice cambio del producto por otro nuevo o la reversión de pago por producto defectuoso"</i> .			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
Según se consignó en el auto de inicio (fs. 35 al 36), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.			

Así, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, **las condiciones en que se ofreció el bien o servicio**, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, **la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora** al no entregar el bien o los servicios en los términos contratados por la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V., pues en resolución de fs. 35 al 36, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 11/03/2024 —fs. 37—; asimismo, se le notificó a la proveedora denunciada la resolución de fecha 08/04/2024 —fs. 49— en la cual se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días, la cual fue notificada en fecha 15/04/2024 —fs. 50—.

En ese sentido, la proveedora compareció en este Tribunal mediante las actuaciones siguientes:

En fecha 04/04/2024 se recibió escrito y documentación anexa presentada por el licenciado

quien actúa en calidad de apoderado de la proveedora OMNISPORT, S.A. de C.V., mediante el cual manifiesta, en síntesis, que no son ciertos los argumentos expresados por la denunciante.

Asimismo, en fecha 25/04/2024 se recibió un segundo escrito mediante el cual, el referido apoderado de la denunciada, manifiesta que el día 25/03/2021, la consumidora compró una refrigeradora marca MABE 2P/FS/11 RMA300FZNU, Serie: _____, con garantía de 12 meses. Posteriormente, sobre dicho artículo solicitó servicios de garantía a taller, reportando que la refrigeradora comenzó a gotear la parte interior del refrigerador; en este servicio el técnico asignado por parte de la marca MABE, en su reporte consignó que se encontró, confirmó y verificó que el artículo funcionaba correctamente; se midieron las temperaturas volt 117 T, mantenedor 3.8, congelador 14, dispensador de agua goteaba y se realizó un preajuste de empaque de dispensador de agua, dando así cumplimiento a la garantía de acuerdo al artículo 34 de la LPC “la garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio”.

Señaló que, para documentar tal situación, se solicitó al Ingeniero _____ Técnico en Ingeniería en su calidad de Jefe de Taller Electrónica Omnisport a nivel nacional, rendir un informe del servicio prestado el cual adjuntó a su escrito contestación, constando en el mismo tres fotografías donde se observa la temperatura del mantenedor, temperatura del Freezer, orden de servicio número 00567 por parte

de la marca MABE y copia de factura de compra, reiterando que en ningún momento el servicio de garantía fue incumplido o que se haya entregado el artículo en forma diferente a la contratada.

Posteriormente, este Tribunal mediante resolución de fecha 16/05/2024, solicitó a la consumidora que presentaran en el plazo de cuatro días hábiles contados a partir del siguiente de la notificación de la referida resolución, la documentación que compruebe los reclamos efectuados ante la proveedora denunciada entre el 17/04/2021 y 28/04/2021, señalando los medios utilizados para informarle a la proveedora que la falla en la refrigeradora persistía con posterioridad al servicio realizado; asimismo solicitó a la proveedora que se pronunciara respecto a los reportes o reclamos efectuados por la consumidora en los que afirma que las fallas persistieron en la refrigeradora con posterioridad al servicio realizado en fecha 16/04/2021, según orden de servicio N°00567.

En ese sentido, en fecha 06/06/2024 se recibió escrito y documentación anexa (fs. 71 al 77) presentado en el Centro de Solución de Controversias de San Salvador, presentado por el licenciado

apoderado de la sociedad OMNISPORT, S.A. DE C.V., mediante el cual le da respuesta al requerimiento de información efectuado por este Tribunal en resolución de fecha 16/05/2024, en el cual señaló lo siguiente:

Que en efecto después de la visita realizada con orden de servicio N°00567 de fecha 16/04/2021, se recibió el día 21/05/2021 nuevo reporte por parte de cliente donde manifiesta que el dispensador de agua goteaba y en cumplimiento de la garantía ofrecida a la consumidora, se realizó la asignación y se procedió a coordinar visita, correspondiendo la llamada de técnico el esposo, manifestando que podían recibir asistencia técnica hasta el 26/05/2024 para diagnóstico de lo reportado. Llegada la fecha de la visita, señala que la señora

no permitió la visita ya que informó a los técnicos de la marca que desean esperar el resultado del proceso que ella ha solicitado a la Defensoría del Consumidor, manifestándole los técnicos que siempre le debe de visitar para confirmar la falla ya que es necesario un diagnóstico, pero la cliente no aceptó la visita, afirmación que comprueba mediante anexo de folios 73 y 75.

Respecto a los argumentos esgrimidos por el apoderado, este Tribunal procederá a evacuar los mismos en el apartado correspondiente al análisis 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 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 artículo 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 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 e) de la LPC.

2. Aunado a lo anterior, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base*.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia*.

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

3. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

- i. Copia de factura de compra N° , a nombre de la señora de fecha 25/03/2021, mediante la cual se documenta una compra de una Refrigeradora MABE 2P/PS/11 por la cantidad de \$559.00 dólares (fs.5 y 67).
- ii. Copia de Orden de servicio número 00567 de fecha 16/04/2021, mediante el cual se señala como problema detectado, que el dispensador de agua se encuentra goteando, por lo cual, se necesita un pre ajuste de empaque dispensador de agua (fs.6 y 62 al 63).
- iii. Fotos de inspección realizada en fecha 16/04/2021, vinculado a la orden de servicio número 00567 (fs. 64 al 66)
- iv. Copia de reporte de servicio técnico de fecha 21/05/2021 (fs.73 y 75), mediante el cual se hace constar que la consumidora reportó la falla del dispensador de agua; sin embargo, no se pudo confirmar la falla ni realizar el diagnóstico porque la cliente no permitió la visita técnica.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el presente caso la infracción denunciada por la consumidora es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por **“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”**; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1. La relación de consumo existente entre la consumidora y la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V., mediante factura N de fecha 25/03/2021, mediante la cual se documentó la compra de una refrigeradora marca MABE, por la cantidad de \$559.00 dólares, y según detalle al reverso de la factura se establecen las condiciones de garantía, indicando que la garantía cuenta, siempre y cuando el daño sea bajo el uso correcto y debido a defectos de fabricación (fs. 5).
2. Por medio de orden de servicio N° 00567 de fecha 16/04/2021 (fs. 6 y 63), se acreditó que efectivamente la consumidora reportó que el aparato adquirido presentaba defectos, y en la misma orden de servicio se consignó el problema detectado: “dispensador de agua goteando”, por lo cual, se realizó el trabajo de “pre ajuste de empaque de dispensador de agua”, mismo que fue firmado por la consumidora de “recibido conforme”. Información que también fue documentada en el reporte de servicio técnico revisado y autorizado por el Jefe Técnico INESA, agregado de fs. 62 al 67 del expediente de mérito, en el que se detalló lo siguiente: “se ajustó empaque de dispensador” y “funcionamiento correcto”, documentándose solo en una ocasión una visita técnica por parte de la proveedora.

En ese sentido, con la documentación contenida en el expediente y de lo manifestado por el apoderado de la proveedora denunciada, este Tribunal ha logrado concluir que efectivamente la consumidora realizó una compra de un refrigerador MABE por el precio de \$559.00 dólares a la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V., con la expectativa de adquirir un bien en perfectas condiciones; sin embargo, según los hechos denunciados, el refrigerador empezó a presentar fallas en el dispensador porque se encontraba goteando, por

lo que se hizo el reclamo respectivo a la proveedora denunciada para realizar las reparaciones correspondientes, de las cuales al momento de realizada la visita técnica se hizo constar tanto la reparación del bien, como la satisfacción de la consumidora al dar por recibido de manera conforme la reparación efectuada; posteriormente, la consumidora presentó un segundo reclamo por el mismo desperfecto, por el cual se programó inspección para el día 21/05/2021, sin embargo como se comprobó de la documentación agregada a fs. 73, al momento de realizarla, la consumidora denegó el permiso al personal técnico para desarrollar dicha inspección, señalando que no dejaría realizarla hasta que la Defensoría del Consumidor resolviera sobre la controversia planteada.

Establecido lo anterior y a partir del análisis efectuado sobre los hechos denunciados y la documentación agregada al expediente de mérito, este Tribunal advierte que, al no contar con el informe técnico realizado por la proveedora denunciada, *posterior a la primera visita técnica*, no es posible acreditar que la falla reportada por la consumidora persistió o fue corregida, pues al no realizarse la visita técnica, no se logró determinar su origen ni reparación; en otras palabras, no se acreditó el incumplimiento atribuido en la denuncia, esto, debido a que, en el presente procedimiento, únicamente se comprobó que la proveedora atendió diligentemente al requerimiento solicitado en fecha 16/04/2021, reparando y entregando el bien a entera satisfacción de la clienta.

Por consiguiente, luego de haber agotado todos los medios dispuestos por la ley, incluyendo la realización de diligencias para mejor proveer (fs. 68), este Tribunal considera que la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia, ni los indicios han quedado comprobados, por tanto, resulta procedente *absolver* a la proveedora de la infracción atribuida y establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

VIII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

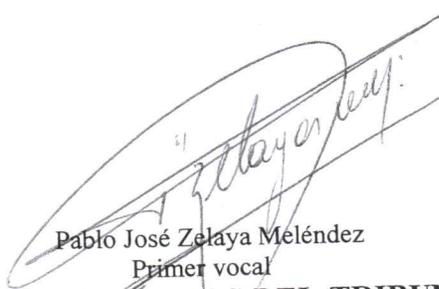
- a) *Ténganse por recibidos* los escritos presentados por la proveedora denunciada a través de su apoderado y documentación anexa (fs. 52-67 y 71-77).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación al artículo 4 letra e) y 24 de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por la señora
- c) *Absuélvase* a la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación a la denuncia presentada por la señora
conforme al análisis desarrollado 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.

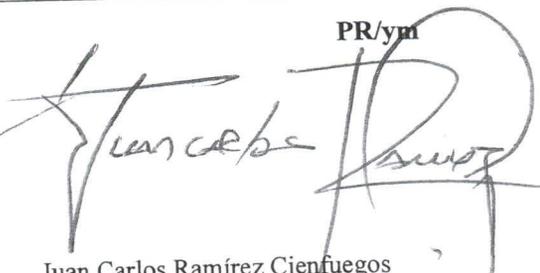
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



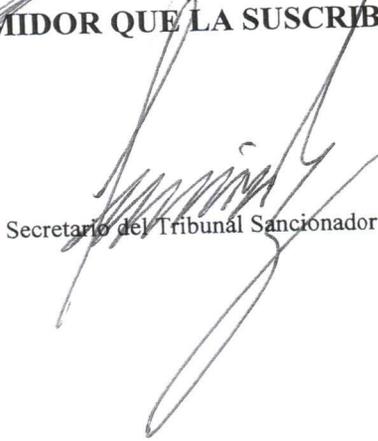
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



PR/ym

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador

