

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 22/07/2024 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 151-2022</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	TELEFONICA MOVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>El señor _____ interpuso denuncia en la que expuso que: <i>"en fecha 30/05/2021 compró un teléfono celular GSM-NOKIA C3, por el precio de \$112.99. Es el caso, que desde el momento de su adquisición tuvo un desempeño defectuoso, como se comprueba con la orden de ingreso para reparación de terminales de fecha 19/06/2021, cuyo motivo es según dicha constancia que el terminal se apaga constantemente y cuesta que pase del logo NOKIA, se sobrecalienta y se descarga rápido. Comenta que el proveedor vía WhatsApp le notificó que procederían con el cambio del teléfono, siendo que al no tener más seguimiento al respecto, se apersonó por segunda vez como se comprueba con la orden de ingreso de taller de fecha 10/07/2021, y que en virtud de hacer los reclamos correspondientes, le volvieron a manifestar vía WhatsApp que procederían con el cambio del teléfono, pero el consumidor indica que no recibió notificación alguna sobre la fecha del cambio, por lo que se acercó nuevamente el 24/07/2021, pero hasta la fecha no tiene respuesta de su caso"</i>.</p> <p>El día 25/11/2021 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. 10-20). Posteriormente, en fecha 16/12/2021 —fs. 22—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora por medios técnicos de la audiencia de conciliación virtual programada para el día 18/01/2022. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 26), se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la proveedora. A folio 28 vuelto consta que se notificó a la proveedora por medios técnicos, la audiencia de conciliación virtual programada para el día 25/01/2022; sin embargo, la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora, tal como consta en el acta de resultado de conciliación de fs. 30.</p> <p>En ese sentido, la Gerencia de Atención Descentralizada —en adelante GAD—, conforme al artículo 112 inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, presumió legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor en su denuncia y remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 04/02/2022.</p>			

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó *“que el proveedor cumpla con el cambio del artículo, tal como se lo han manifestado en dos ocasiones vía WhatsApp, indicando fecha, lugar y horario disponible para tal efecto. De conformidad con los artículos 4 literal i), 33, 34 y 43 literal c) 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. 33 y 34—, 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 fechas 19/03/2024 y 23/05/2024 —fs. 37 y 51— se recibieron escritos firmados por el licenciado \_\_\_\_\_, en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora TELEFONICA MOVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., mediante los cuales evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio, ejerce su derecho de defensa y contesta la apertura a pruebas, manifestando que *según consta en las órdenes de ingreso a SERVICEL, S.A. de C.V., taller autorizado por el fabricante para revisar, diagnosticar y reparar equipos telefónicos de diferentes marcas, entre ellas "NOKIA", el aparato telefónico propiedad del señor*

*\_\_\_\_\_ , fue ingresado debido a que el consumidor manifestaba que el terminal se apaga constantemente y costaba que pasara del logo NOKIA, se sobrecalentaba y se descargaba rápido, por lo que en fecha 19/06/2021, el taller recibe por primera vez el equipo, el cual fue revisado por sus*

técnicos, quienes determinaron que al momento de la revisión no presentaba ninguna de las fallas indicadas por el consumidor, informándole que podía retirar el equipo, presentándose el señor en fecha 26/06/2021 a retirarlo, tal y como se indica en la misma orden.

Manifestó que en fecha 10/07/2021, reingresó el terminal al taller, por las mismas razones, revisándolo nuevamente el taller autorizado por el fabricante, indicando que al momento de las revisiones realizadas no presentaba falla alguna, entregando el equipo al señor en fecha 17/07/2021, finalmente, en fecha 24/07/2021 fue ingresado por última vez el terminal, siendo revisado por el personal técnico del taller y nuevamente no se replicó la falla reportada; no obstante, a pesar de que el aparato telefónico no presentaba ninguna de las fallas indicadas por el consumidor, se autorizó por parte de NOKIA, cambiar por garantía el aparato telefónico, cambio que fue realizado, lo cual se comprueba con el cambio de IMEI (el cual es un número de 15 dígitos pregrabado en los teléfonos móviles, el cual funge como un código internacional de identidad que tiene cada teléfono celular y que lo distingue de manera única, es decir, que es irrepetible) del terminal, siendo el anterior número de IMEI el y el del equipo nuevo el entregándole al consumidor el nuevo aparato telefónico en fecha 11/09/2021, lo cual consta en la orden de ingreso al taller, de fecha 24/07/2021.

Agrega que con lo anterior, queda demostrado que su mandante dio cumplimiento a lo establecido en el artículo 34 de la LPC, por lo tanto, no se ha configurado la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, ya que a pesar de que no aplicaba ningún cambio por garantía, ya que al revisar el aparato telefónico no presentaba ninguna falla, se procedió a realizar el cambio. Todo lo anterior, también se comprueba por medio de las pantallas de su sistema comercial denominado , en el cual se resguarda la información de todos sus clientes y constan todos los reclamos, gestiones y solicitudes que sus clientes realizan, así como los seguimientos realizados, respuestas y soluciones brindadas a sus clientes, lo cual queda registrado con un correlativo único, denominado "ID".

Finalmente, acota que adicionalmente a lo anterior, adjunta copia de carta de diagnóstico de SERVICEL, S.A. de C.V., taller autorizado por el fabricante NOKIA para revisar, diagnosticar y reparar equipos de su marca, en la cual consta que el equipo con IMEI se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento según los parámetros del fabricante, por lo que se certifica que la unidad está en óptimas condiciones de funcionamiento.

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

a) Carta de diagnóstico emitida por SERVICEL, S.A. de C.V., de fecha 06/11/2021 (fs. 47), en la que se hace constar que el equipo nuevo entregado al consumidor no presentaba falla alguna.

2. Con relación a los argumentos vertidos en el literal (i) 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 Constitucionalidad 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*



taller para su revisión, por supuestas fallas de que el terminal se apaga solo constantemente y cuesta que pase del logo de NOKIA, se sobrecalienta y se descarga rápido, y da error de sistema.

**B.** De lo anterior, este Tribunal verifica que:

i) El único documento contractual que obra en el expediente administrativo es la factura de fs. 6.

ii) De lo manifestado por el consumidor y el apoderado de la proveedora durante sus intervenciones y de la documentación agregada al expediente, se tienen como hechos comprobados que el consumidor presentó reclamos en tres ocasiones por supuestas fallas en el teléfono celular de su propiedad; que en fecha 19/06/2021, el taller recibe por primera vez el equipo, el cual fue revisado por los técnicos, quienes determinaron que al momento de la revisión no presentaba ninguna de las fallas indicadas por el consumidor, informándole que podía retirar el equipo, presentándose el señor en fecha 26/06/2021 a retirarlo; que en fecha 10/07/2021, reingresó el terminal al taller, por las mismas razones, revisándolo nuevamente el taller autorizado por el fabricante, indicando que al momento de las revisiones realizadas no presentaba falla alguna, entregando el equipo al señor en fecha 17/07/2021; y, finalmente, en fecha 24/07/2021 fue ingresado por última vez el terminal, siendo revisado por el personal técnico del taller y nuevamente no se replicó la falla reportada; no obstante, a pesar de que el aparato telefónico no presentaba ninguna de las fallas indicadas por el consumidor, se autorizó por parte de NOKIA, cambiar por garantía el aparato telefónico, cambio que fue realizado, tal como consta en las impresiones de pantallas del sistema de la proveedora, con las cuales se acredita que en fecha 24/08/2021 el fabricante aprobó el cambio de teléfono, habiendo sido entregado el nuevo aparato en fecha 11/09/2021.

Que tal como afirma el apoderado de la proveedora en sus escritos y se comprueba en la carta de diagnóstico agregada en disco compacto que consta a fs. 47, el teléfono celular objeto de reclamo fue revisado y diagnosticado por el taller autorizado por el fabricante NOKIA, haciendo constar que el equipo se encontraba con buen funcionamiento según los parámetros del fabricante (se realizaron pruebas de audio, señal y rendimiento de sistema operativo), certificando que la unidad se encontraba en óptimas condiciones, ya que se mantuvo a prueba con SIM de taller, se realizaron pruebas de llamada, WiFi, y no se congeló, no se apagó, no se colocó la pantalla en blanco ni se sobrecalentó, equipo inició correctamente, se mantuvo encendido con simcard de taller y conectado a una red WiFi por todo un día y patrón de descarga fue normal; asimismo, no se calentó al estar sin uso, ni se reinició al ponerse bajo estrés con las pruebas realizadas.

En tal sentido, puede señalarse que no existe negativa de parte de la proveedora denunciada de hacer efectiva la garantía sobre dicho teléfono celular, pues el aparato fue revisado y diagnosticado en el taller de la proveedora en tres ocasiones, habiéndose determinado en todas que el aparato no

presentaba ninguna de las fallas indicadas por el consumidor; sin embargo, a pesar de que el aparato telefónico no presentaba ninguna de las fallas, se autorizó por parte de NOKIA, cambiar por garantía el aparato telefónico, entregándole al consumidor el nuevo aparato telefónico en fecha 11/09/2021.

De acuerdo a lo expuesto, puede concluirse, que TELEFONICA MOVILES 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 señor \_\_\_\_\_ en virtud de que efectivamente dio cumplimiento a la garantía otorgada al consumidor, prestando el servicio técnico y realizando el cambio del teléfono celular objeto de reclamo; 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 TELEFONICA MOVILES 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 2° de la Constitución de la República; 33, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora denunciada a través de su apoderado licenciado \_\_\_\_\_, el cual consta a fs. 51 y 52.

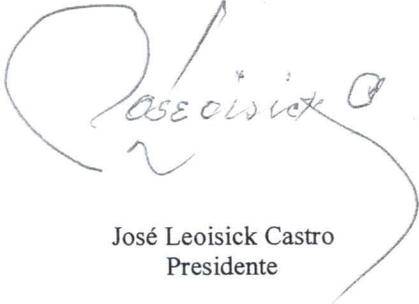
b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC por *“el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente”*.

c) *Absuélvase* a la proveedora TELEFONICA MOVILES 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 el señor \_\_\_\_\_

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.

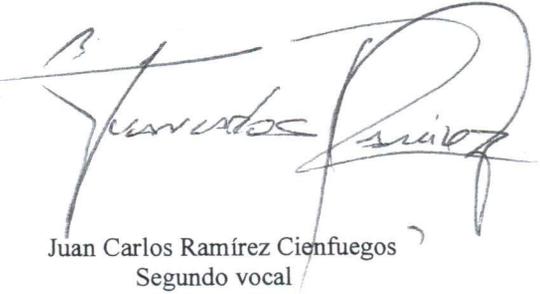
e) *Notifíquese.*



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.**

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador

