	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 05/11/2024 Hora: 13:01 Lugar: Distrito de San Salvador</b>	<b>Referencia: 893-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V. (NIT:		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 05/03/2021, el consumidor interpuso su denuncia —folio 1— en la cual manifiesta ser titular de la cuenta número                      indica que renovó su contrato en la sucursal ubicada en                      el día 25-02-2020. Continúa manifestando que le entregaron un teléfono financiado, por el cual en ese momento pagó \$350.00 dólares y \$62.00 dólares mensuales, siendo el equipo un Iphone 11. Menciona que, a los dos días de estar en uso, cuando realizaba una video llamada se apagaba, además hacia un ruido al grabar, por lo que le dijeron que era el micrófono. Es el caso que lo entregó a la proveedora para su reparación en                      entregándosele boleta de recibido con número                      , asimismo se le indicó que se lo devolverían en un mes. Por lo cual la consumidora llamó el día miércoles 03-03-2021, ya que según la página web estaba reparado, le informaron que pasara a recogerlo, sin embargo al presentarse le informan que aún no está reparado.</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. 25 y 43) pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas por el CSC (fs. 22 y 39).</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. 52 y 53, el cual, se recibió en este Tribunal en fecha 06/07/2021.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			
La consumidora solicito <i>"que se le entregue un equipo nuevo sin costo, de iguales o similares características. Artículos 33, 34 y 43 literal c) Ley de Protección al Consumidor, 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos"</i> .			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 54 y 55—, 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 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.



los términos y condiciones determinadas por estos, y que son compartidas dentro de los paquetes al adquirir los aparatos o en sus páginas web.

En ese sentido, hizo referencia a las capturas de pantalla de sitios no oficiales que constan agregadas al presente expediente administrativo, las cuales de acuerdo a la consumidora corresponden a información referente a la calidad del teléfono entregado, pero que no vienen de fuentes oficiales, por lo que no es posible considerar esta información como veraz.

Finalmente señaló medios para recibir notificaciones, y comisionó personas para tales efectos. Además, agrega prueba documental, así como la información tributaria solicitada en resolución de inicio del procedimiento administrativo sancionatorio y poder otorgado en su favor con el que acredita la personería con que actúa —fs. 62 al 74—.

(iii) El día 04/10/2024 se recibió escrito firmado por el licenciado —fs. 78—, en el cual contestó la audiencia conferida en resolución que antecede, manifestando en su escrito que ratifica la prueba ofertada, en el escrito anteriormente precitado.

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por el apoderado de la proveedora, 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. 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 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. 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– 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.

**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) Fotocopia simple de comprobante de información general orden de servicio (fs. 15), del número telefónico \_\_\_\_\_ a nombre de la consumidora, con imei: \_\_\_\_\_ correspondiente a un teléfono celular marca Iphone, modelo 11. En el que se verifica la falla encontrada y que la misma persiste tras haberse intentado reparar.
- b) Fotocopia simple de comprobantes de pagos, realizados por la consumidora a favor de la denunciada (fs. 16 y 18), con los que se acredita el vínculo contractual entre los intervinientes.
- c) Documento denominado *CARTA DE DIAGNOSTICO* (fs. 62), en el que se determinó que el aparato de la consumidora fue reemplazado en calidad de garantía por centro de servicio Ingram Micro, en fecha 03/04/2021. Con tal documento se verifica que el equipo entregado a la consumidora, corresponde a la marca Iphone, modelo 11, con imei \_\_\_\_\_

## 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 TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por medio de comprobantes de pagos en favor de la denunciada (fs. 16 y 18).

2) La **existencia de una garantía** ofrecida por la fabricante, 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 Certificado de Garantía Limitada de un (1) año, publicado por el fabricante Apple en su página web.

3) La **existencia de un diagnóstico técnico**, mediante el documento: “*CARTA DE DIAGNOSTICO*”, (fs. 62), emitido y sellado por el taller autorizado por la proveedora denunciada, en el que claramente se expone que: (i) la falla reportada por la consumidora en el equipo con imei: \_\_\_\_\_; (ii) la reparación aplicada al dispositivo por el servicio técnico de la proveedora; y (iii) en fecha 03/04/2021, el teléfono celular fue reemplazado en calidad de garantía, por otro de las mismas características, con imei \_\_\_\_\_

4) El **cumplimiento de la garantía respecto del desperfecto**, mediante el mismo documento “*CARTA DE DIAGNOSTICO*” (fs. 62), con el que se demuestra que la proveedora atendió el reclamo por garantía que la consumidora realizó, por medio del taller autorizado por la denunciada, consistente en el reemplazo del equipo celular con las mismas características.

**B.** De todo lo anterior, con tales hechos, puede acreditarse el **cumplimiento** de la garantía de uso o funcionamiento por parte de la proveedora, ya que atendió el reclamo de la consumidora y realizó el procedimiento de cumplimiento de garantía conforme a las estipulaciones del taller autorizado por el fabricante, pues del análisis técnico realizado, se determinó que el daño que presentaba el teléfono persistía, pese haber intentado repararlo. De lo anterior se colige que, *en el presente procedimiento no constan los elementos probatorios que acreditan la configuración de todos los elementos de la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC, relacionados en el romano IV de la presente resolución*, pues se ha comprobado que la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., realizó la revisión correspondiente a efectos de cumplir con la garantía proporcionada a la consumidora, inclusive reemplazo el teléfono celular objeto de la presente controversia por otro de las mismas características. Y, que posteriormente a esto, no hay registro que el nuevo aparato entregado a la consumidora haya presentado fallas en su funcionamiento.

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.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, de la documentación probatoria agregada al expediente, las disposiciones legales y jurisprudencia precitados, así como las investigaciones que este Tribunal ha realizado, son suficientes para determinar con certeza que no se ha configurado plenamente la comisión de la infracción atribuida por parte de la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., pues no consta una negación al cumplimiento de la garantía, en el alcance de las obligaciones de la denunciada en cuanto a la cobertura de la garantía aplicables sobre el bien objeto de reclamo.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación de los principios del derecho administrativo sancionatorio, estima procedente *absolver* a TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., del ilícito jurídico establecido 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*; 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, respecto de los hechos denunciados por la consumidora

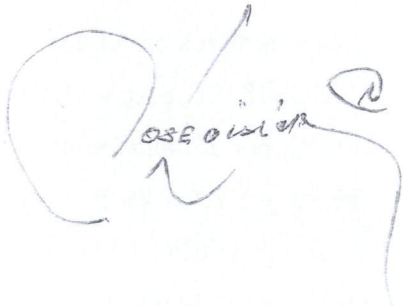
#### IX. DECISIÓN

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), 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 proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., a través de su apoderado, licenciado (folio 78).
- 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 la señora
- c) *Absuélvase* a la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., de 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, respecto de la denuncia presentada por la señora . conforme al análisis expuesto 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.*



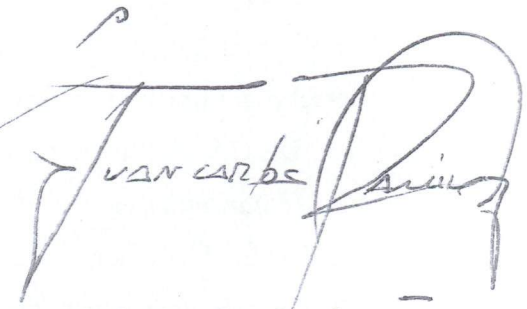
Handwritten signature of José Leisick Castro, with the word "Resolución" written in the background.

José Leisick Castro  
Presidente



Handwritten signature of Pablo José Zelaya Meléndez.

Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

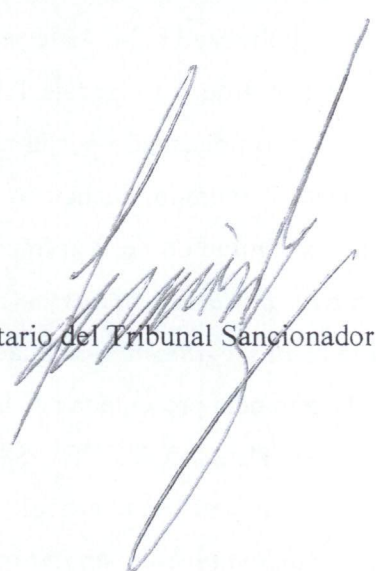


Handwritten signature of Juan Carlos Ramírez Cienfuegos.

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

OO/MIP



Handwritten signature of the Secretary of the Sanctioning Tribunal.

Secretario del Tribunal Sancionador