


"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

|  |   |  |                         |
|--|---|--|-------------------------|
|   | <b>TRIBUNAL<br/>SANCIONADOR</b>         | Fecha: 12/09/2024<br>Hora: 10:40<br>Lugar: San Salvador. | Referencia:<br>452-2022 |
| <b>RESOLUCIÓN FINAL</b>  |   |  |                         |
| <b>I. INTERVINIENTES</b>   |   |  |                         |
| Consumidora denunciante:   |   |  |                         |
| Proveedora denunciada:   | SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V.<br>(NIT: |  |                         |
| <b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>  |   |  |                         |
| <p>En fecha 21/01/2022 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) manifestando: <i>"haber comprado al crédito al proveedor en fecha 06/08/2021 una pantalla de 50" marca LG. La pantalla en diciembre del 2021, dejo de dar la imagen, pero el audio funcionaba perfectamente. Reclamo la garantía al proveedor en fecha 22/12/2021. Le recibieron el equipo por orden de servicio. Le dan respuesta en fecha 14/01/2022, en la que le dicen que no le responden por garantía porque el equipo presenta insectos y le envían fotografía de los mismos, supuestamente ubicados en la parte donde funciona el sonido de la pantalla, mismo que no tenía problemas al momento de la entrega del equipo. Según proveedor el costo de reparación es de \$654.79 costo que debe de pagar la consumidora"</i> (sic).</p> <p>En fecha 21/01/2022, 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. 12-14—.</p> <p>Posteriormente, en fecha 16/02/2022 —fs. 19—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 22/02/2022 (fs. 23) de la audiencia de conciliación programada para el día 01/03/2022. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 24), se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la proveedora, fijando como nueva fecha de realización de la audiencia, el día 25/03/2022. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 41), se hace constar que la misma fue suspendida por segunda incomparecencia de la parte proveedora.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 07/04/2022. Posteriormente se inició el presente</p> |   |  |                         |

procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las trece horas con tres minutos del día 03/06/2024 (fs. 52-53).

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicita: *“que el proveedor responda por la garantía de la pantalla, entendiéndose eso como por la parte de la imagen que era el problema por el que la reporto en taller, no por la parte del sonido, porque esa parte no tenía problemas, por lo que posiblemente, el proveedor se ha confundido de equipo y de consumidor. Pide que le sea entregada reparada inmediatamente y de no ser posible, pide el cambio por otra nueva de iguales o similares características. Todo lo anterior en base a los artículos 33, 34, 43 c), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y el Artículo 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. 52 al 53—, 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 1º 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 2º —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 1º 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**

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:

En resolución de inicio (fs. 52-53) se le confirió el plazo de diez días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada en fecha 11/06/2024.

En fecha 08/07/2024 se recibió escrito (fs.56) firmado por el licenciado actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusulas especiales de la proveedora denunciada SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V., mediante el cual agrega la documentación de fs. 57 al 58 y contesta la denuncia en sentido negativo.

Mediante resolución de las diez horas con treinta y dos minutos del día 16/07/2024 (fs. 59), se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, que fue notificada a la proveedora, en fecha 15/08/2024 (fs. 61).

En ese orden, mediante el escrito de fecha 27/08/2024 —folios 62-64—, el referido apoderado de la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V., ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada de folios 65-72.

Es preciso señalar, que todos los argumentos de defensa esgrimidos por el apoderado legal de la proveedora, se encuentran estrechamente relacionados a la prueba documental que ha sido incorporada al expediente, de tal suerte que dichos argumentos serán analizados ampliamente en los apartados posteriores de esta misma resolución, específicamente en la valoración de la prueba y la configuración de la infracción.

## **VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS**

1. 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 propios).

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— 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 propios).

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC se seguirán las disposiciones citadas previamente.

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

- a) Fotocopia de factura No.                      y anexo, emitida por la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V., (fs. 4-5), a favor de la consumidora  
por un monto de \$1.087.28 dólares, con la que se acredita la relación de consumo preexistente a la denuncia entre los intervinientes.
- b) Fotocopia de certificado de garantía No:                      de fecha 08/08/2021 (fs. 7 y 67) emitido por la proveedora a favor de la consumidora, por medio del cual se establecen las condiciones y los requisitos para uso de garantía y las causales de exclusión de garantía.
- c) Fotocopia de constancia de satisfacción de producto No.                      (fs. 6 y 65), donde se establece que la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V., entregó en buen estado el Televisor LCD marca LG y la consumidora                      firmó de recibido.

- d) Fotocopia de solicitud de servicio No. \_\_\_\_\_ de fecha 22/12/2021 (fs. 8-9) emitida por la proveedora SOVIPE COMERIAL, S.A. de C.V., en donde se detalla la falla reportada del equipo.
- e) Reporte de Servicio Técnico emitido por el taller RELESA (autorizado por la proveedora) con fecha 06/01/2022 (fs. 68), donde se determinó como falla: "*líneas en imagen*", se brindó el diagnóstico de servicio: "*se revisó el equipo y se encontró con panel dañado por filtración de insectos, debido a eso no da imagen la pantalla*", y se le brindó el detalle de reparación: "*el equipo queda sin garantía debido a que la falla es provocada por una fuente externa, daño por filtración de insectos*".
- f) Fotocopia de fotografías brindadas por el taller autorizado por la proveedora (fs. 69-72), por medio del cual se pretende probar que, al momento de realizar la revisión del equipo, se encontró en los paneles los insectos causando el daño en el TV LCD marca LG.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

4. En el presente caso la infracción denunciada por la consumidora, es la descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC, por: "*El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento (...)*", en relación con el artículo 33, 33-A y 34 de la misma ley. 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 de consumo* existente entre la consumidora y la proveedora Sovipe Comercial, S.A. de C.V., se verificó por medio de fotocopia de factura de compra No. \_\_\_\_\_ del Televisor objeto del reclamo (fs. 4-5), documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 1308 y siguientes del Código Civil, se constituye como medio de prueba de las obligaciones derivadas del mismo.

2) La *existencia de una garantía* ofrecida por la proveedora a la consumidora, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de *12 meses de garantía por desperfectos de fábrica* a partir del día 08/08/2021, conforme a lo plasmado en el certificado de garantía No. \_\_\_\_\_ (fs. 7-67). Ahora bien, en el mismo se encuentran los términos y condiciones de la garantía otorgada por la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V., y las excluyentes de dicha garantía, la cual estipula en el numeral 6 de las exclusiones: "*Daños causados por humedad, insectos, roedores, plagas como cucarachas, hormigas, invasión de cuerpos u objetos extraños*".

3) La *existencia de un diagnóstico técnico*, que se encuentra agregado a este expediente (fs. 68), documento en donde se establece que el taller autorizado por la proveedora, Repuestos para Electrónica, S.A. de C.V., realizó revisión al Televisor objeto de reclamo: *1*) en fecha 06/01/2022.

ante la falla reclamada de "Líneas en imagen", determinando que "Se reviso el equipo y se encontró con panel dañado por filtración de insectos", detallando además "Equipo se queda sin garantía debido a que la falla reportada es provocada por una fuente externa".

4) El *cumplimiento de la garantía respecto del desperfecto*, mediante hoja de "solicitud de Servicios" con número , en donde se detalla la descripción del servicio de reparación solicitado, en fecha 22/12/2021 (fs. 8), hoja "REPORTE DE SERVICIO TECNICO", emitido por RELESA taller autorizado de la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V., (fs. 68), con la documentación antes expuesta se ha acreditado que la proveedora atendió el reclamo de la consumidora, al haber realizado la verificación técnica del aparato cuando la consumidora notificó del desperfecto del bien; de tal suerte que se acredita que la proveedora si mostró voluntad de atender el reclamo y cumplir con la garantía ofrecida por el artículo, que al identificar la causa del desperfecto, esta fue informada a la consumidora, además se le brindo una alternativa de solución.

En virtud de lo anterior, este Tribunal ha determinado conforme a la valoración de toda la documentación precitada, que fue incorporada al expediente, que la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V., realizó todas las gestiones necesarias para atender el reclamo de la consumidora, determinando que la falla reportada por la consumidora, se debía a filtraciones de insectos, situación que era excluyente de la cobertura de la garantía otorgada por el bien, tal como lo establece el certificado de garantía (fs. 7 y 67), en el numeral 6 ya citado en párrafos precedentes de este mismo apartado.

En conclusión, se ha verificado que los desperfectos presentados en el Televisor de la consumidora eran provocados por una fuente externa, según se constató en el reporte técnico realizado por la proveedora, y que la denunciada atendió los reclamos realizados por la consumidora, de tal suerte que para este Tribunal, en el caso de mérito, no le es posible atribuir un incumplimiento de garantía por parte de la proveedora, ya que si bien el televisor presentó fallas, la causa de esta era atribuible a la misma denunciante.

B. 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 reproachable 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).

En ese orden de ideas, es preciso tener en cuenta que —de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 40 de la LPC— para que se considere la responsabilidad de la proveedora por la comisión de una infracción es necesario que su conducta u omisión que constituye los ilícitos administrativos haya sido realizada con dolo o culpa. Y siendo que, de la documentación agregada al expediente, no es posible determinar con certeza el grado de responsabilidad de la proveedora denunciada, se debe absolver de la comisión de la infracción que se le imputa.

Por lo tanto, del análisis de la prueba aportada, la jurisprudencia y las disposiciones legales precitadas, en el presente caso no es posible atribuirle a SOVIPE COMERCIAL, S.A. de C.V., la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, en relación con los artículos 33, 33- A y 34 de la misma ley, respecto de los hechos denunciados por la señora

, siendo procedente *absolver* a la proveedora denunciada.

#### VIII. 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 junto con la documentación presentada por la proveedora denunciada a través de su apoderado general judicial, licenciado  
(fs. 62 al 72).
- 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 plazos convenidos y en los establecidos legalmente”*, en relación al artículo 34 de la misma normativa donde se establece 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 la devolución de lo pagado". respecto de la denuncia presentada por la señora

sobre el fundamento del análisis desarrollado en el romano

VII de la presente resolución.

c) Absuélvase a la proveedora SOVIPE COMERCIAL, S.A. DE C.V., por 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 la denuncia presentada por la señora

, sobre el fundamento del análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.

d) Certifíquese copia de la presente resolución, a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor.

e) 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.

f) Notifíquese.

José Leonisick Castro  
Presidente  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal  
PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.

FJAMP

Secretario del Tribunal Sancionador