

16-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con dos minutos del día treinta de agosto de dos mil dieciséis.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación emitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el

contra _____, por supuesta infracción al artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC-.

Ha concluido el trámite del procedimiento establecido en el artículo 145 y siguientes de la LPC, sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, por lo que se realizan las consideraciones siguientes:

I. El consumidor expuso en su denuncia que en fecha dieciocho de diciembre de dos mil diez, adquirió con la proveedora dos llantas, _____. Agregó que el día once de diciembre de dos mil once, a una de las llantas se le incrustó un clavo, lo que provocó que la misma se deformara, quedando inservible.

El señor _____, presentó con su denuncia fotocopias confrontadas del comprobante de crédito fiscal y la garantía de fabricación _____ que le entregó la proveedora por la compra de dos llantas de la referida marca. El consumidor no intervino en el procedimiento ante éste Tribunal.

Por su parte, la proveedora denunciada –por medio de su apoderado– manifestó que cuando el consumidor compró las dos llantas se le informó que dicho producto tenía garantía del fabricante por un plazo de cinco años, por cualquier desperfecto originado por irregularidades de fabricación, entregándosele el documento de garantía el día de la compra. Agregó que dentro de las exclusiones de la garantía se encontraban: a) cuando la llanta haya sido utilizada en condiciones o vehículos distintos para las que fueron fabricadas; b) golpes, impactos, cortes, penetraciones, mala instalación y presión inadecuada; y, c) falta de alineado y/o balanceado, vandalismo o cuando el producto no presente características generales de fabricación.

Acotó, que en el presente caso, el consumidor aceptó que a la llanta se le incrustó un clavo, lo que provocó una hendidura profunda y la deformación de la llanta, situación que puede provocarse en un vehículo que se encontraba en marcha y rodando con la llanta

AT E 91

nº

ponchada, por tanto su representada determinó que no procedía la cobertura de la garantía de fabricación, y sobre la base de dichos argumentos, solicitó se absolviera a su representada de la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC.

II. Sobre la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC, en relación al artículo 33 de la misma normativa, por incumplimiento en la forma y plazo convenidos de la garantía.

En términos generales, la garantía es un contrato por medio del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. De acuerdo con la Ley de Protección al Consumidor, la garantía que se ofrece respecto a los bienes, concreta el compromiso que adquiere el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el contrato o en anexo, como al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 de la referida Ley dispone que: "En cualquier compraventa de bienes muebles nuevos no perecederos, el proveedor está obligado a garantizar al consumidor la calidad, cantidad, funcionamiento y seguridad de los mismos, acorde con el fin para el cual son fabricados." Además, establece que "las garantías ofrecidas por el fabricante o productor de los bienes y servicios, son obligatorias para sus distribuidores."

Respecto a los alcances de la garantía, el artículo 34 señala que ésta comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien dos o más 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.

Lo anterior implica que con la venta de un producto garantizado, el proveedor asume responsabilidad por su buen funcionamiento y asegura que cumplirá con las condiciones y características con que fue ofrecido, asumiendo la obligación de repararlo o realizar la acción que sea necesaria, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Ante los desperfectos que presente el bien ocurridos dentro del plazo de la garantía, el consumidor espera que el proveedor la haga efectiva, procediendo a la reparación sin la exigencia de ningún cobro adicional.

Al respecto, este Tribunal 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; y en caso la reparación no solucione el problema, el consumidor presumirá que el proveedor cambiará el producto o le devolverá el dinero abonado por él.

A dicho criterio se añade que la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea, no sólo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando, de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado, proceda inmediatamente a su reparación o corrección, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado.

En este orden de ideas, 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, en esa línea, el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor 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 conducta tipificada en la Ley de Protección al Consumidor se refiere, entonces, a aquellos supuestos en que el proveedor no cumple la garantía en la forma, plazo y condiciones ofrecidas o establecidas legalmente. Para la determinación de la referida infracción, ha de estarse a los principios básicos del Derecho sancionatorio, que rigen la actuación de este Tribunal.

III. Ahora bien, el artículo 146 de la LPC establece que en los procesos tramitados ante este Tribunal serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el Derecho común en lo que fuere aplicable, y los medios científicos idóneos.

De conformidad con el inciso final del artículo 146 antes relacionado, las pruebas aportadas ante este Tribunal serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y en los conocimientos científicamente avanzados.

El Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente proceso (artículo 167 de la LPC), señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos, que debe haber sido obtenida de forma lícita, y estar relacionada con el objeto de la misma, además de ser idónea según las reglas y criterios razonables (artículos 312 y 213). En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser

oportuna, pertinente y útil, por lo que la prueba está dirigida a la obtención de datos relevantes para la comprobación de los hechos litigiosos.

De esta forma, este Tribunal valorará la prueba que consta en el presente procedimiento, para constatar si efectivamente se configura la infracción administrativa atribuida a la proveedora denunciada.

Al respecto, se encuentra agregada al expediente la fotocopia confrontada de la factura de compra de dos llantas (folios 6), mediante la cual se demuestra la relación contractual existente entre el consumidor y

Además, a folio 20 se incorporó al expediente el documento presentado por el proveedor en el que consta la garantía de fabricación de las llantas adquiridas por el consumidor, cuyo contenido coincide con el que fue presentado por el consumidor en el Centro de Solución de Controversias y que consta a folio 7. En dicho documento consta que los productos fabricados están totalmente libres de defectos durante un plazo de cinco años después de la fecha de fabricación, bajo las condiciones normales de uso, o hasta que la banda de rodamiento original indicara que quedaban 2/32 de pulgada o más, en cuyo caso se consideraba desgastada y la garantía terminada.

En el mismo documento, se consigna que se excluía de la garantía, las situaciones siguientes: i) cuando la llanta se utilizó en condiciones o vehículos distintos para los que fue fabricada; ii) golpes, impactos, cortes, penetraciones, mala instalación y presión inadecuada; y, iii) falta de alineado y/o balanceo, vandalismo o cuando el producto no presentara las características generales de fabricación.

Así, del contenido del referido documento se advierte que dentro de las exclusiones de la garantía se encuentran las penetraciones que haya sufrido la llanta. La Real Academia Española define la palabra "penetrar" como "*Dicho de un cuerpo: Introducirse en otro*", y se cita de ejemplo "*los clavos penetran la madera*".

En el caso en particular, se concluye que al estar excluidas de la garantía las penetraciones que haya sufrido la llanta, y que no existe prueba que acredite los daños sufridos por la llanta alegados en la denuncia, ya que no aparece en el procedimiento documentación que demuestre tales condiciones, debe absolverse a la proveedora de la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC, por el supuesto incumplimiento de garantía atribuido.

IV. Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículo 33, 43 letra c), 83 letras b), 146, 147 de la Ley de

Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

a) *Absolver* a l por la infracción señalada en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor.

b) *Notificar* esta resolución a las partes intervinientes.



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

B



