

1024-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de la Libertad, a las trece horas con cuarenta y ocho minutos del día veinticinco de enero de dos mil diecisiete.

El día veintiocho de agosto de dos mil trece, se recibió el escrito firmado por la licenciada _____, mediante el cual agrega documentación, y solicita se le tenga por parte en el presente procedimiento sancionatorio, en calidad de apoderada general judicial de

Dése intervención a la licenciada _____ en el carácter en que comparece.

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, según el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor _____ contra _____, por supuesta infracción al artículo 43 letra c) de la LPC.

I. El consumidor expuso en su denuncia que en diciembre de dos mil once, adquirió al contado un teléfono celular marca _____, el cual poseía una garantía de un año a partir de la fecha de entrega, según contrato celebrado con la proveedora. Agregó, que al mes de haberlo comprado, el teléfono comenzó a presentar una serie de desperfectos que impedían su buen funcionamiento, por lo que en fecha trece de febrero de dos mil doce, la proveedora resolvió enviar el teléfono celular al taller de reparaciones, pero le informaron que éste había perdido la cobertura de la garantía, ya que el desperfecto presentado por dicho teléfono, era consecuencia del mal uso. El consumidor presentó junto con su denuncia, fotocopia confrontada de ficha de registro de usuarios prepago móviles (folios 3), fotocopia confrontada de orden de reparación (folios 4), y fotocopia confrontada de impresión de pantalla del sistema de control de reparación de terminales (folios 5).

Por su parte, los apoderados de la proveedora denunciada señalaron que la negativa a acceder a la solicitud del denunciante, se debió a la existencia de elementos que a toda luz hicieron concluir que el aparato en estudio no recibió el uso debido, ya que un terminal como el estudiado, no está diseñado para recibir un castigo como el que presenta, al menos sin presentar los desperfectos como los que se han invocado en la denuncia. Que el fabricante del aparato,

fue consecuente en advertir que el mal uso del dispositivo hacía inaplicable la garantía, pues las condiciones de uso no son de resistencia a golpes como los que generaron la fractura de la carcasa que recubre el aparato, y que sin lugar a dudas, no sólo han deteriorado su presentación sino que han alcanzado componentes internos.

Manifestaron que el origen del daño en el terminal objeto de la denuncia, no se debió a problemas ocasionados por daños de fábrica, sino que se debió a daños sufridos por el mal uso del terminal. Que dicha circunstancia no estaba cubierta dentro de la garantía ofrecida por el fabricante, la cual según las “Condiciones Generales de Prestación del Servicio de Telefonía Modalidad Prepago”, se comprometió a honrar. Para sustentar sus argumentos presentaron la siguiente documentación: a) Certificación de impresión de pantalla del sistema “Taller.NET” con los datos de ingreso del terminal al taller –folios 33 y 34-; b) Fotocopia confrontada del manual del usuario del teléfono celular objeto de reclamo –folios 35 a 52-; c) Fotocopia confrontada de certificado de garantía –folios 53-; d) Diagnóstico técnico de fecha dieciséis de abril de dos mil trece, suscrito por el señor ‘ Supervisor Técnico de –folios 54-; y, e) Fotocopia confrontada del documento de “Condiciones Generales de Prestación del Servicio de Telefonía Modalidad Prepago” –folios 55-.

II. Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que quede pendiente pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

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

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.

B. Una vez determinado lo anterior, se valorará la prueba que consta en el expediente, de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción al referido artículo.

Al respecto, el artículo 146 de la LPC, establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el Derecho común — en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste— y, los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados 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, los conocimientos científicos idóneos.

De conformidad con el artículo 167 del Código Procesal Civil y Mercantil de aplicación supletoria en el presente procedimiento, el cual señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

C. Al respecto, consta en el presente expediente la fotocopia confrontada de orden de reparación de taller número uno cinco cinco siete dos nueve nueve (1557299) –folios 4-, de fecha trece de febrero de dos mil doce, a nombre del señor [redacted] mediante la cual se comprueba que el teléfono marca [redacted] modelo I277, ingresó por falla relativa a que la pantalla principal se quedaba sin iluminación, habiéndose consignado en dicha orden, que la antena se encontraba quebrada, que la carcasa estaba rayada y golpeada, la pantalla estaba rayada, el conector de carga estaba sucio, y que la pantalla encendía solo si se presionaba la batería.

Además, se encuentra agregada la certificación de impresión de pantalla del sistema con los datos de ingreso del terminal al taller –folios 33 y 34-, en la cual consta que el teléfono tenía un problema de *display*, y que el presupuesto de reparación por cambio de pantalla fue rechazado por el cliente, habiéndose diagnosticado que el aparato se encontraba fuera de garantía por mal uso, ya que la presión ejercida sobre el mismo causó que el cristal interno de la pantalla se quebrara.

Por otra parte, consta la fotocopia confrontada del certificado de garantía –folios 53-, mediante el cual se establece el otorgamiento de la garantía básica del teléfono celular, marca así como el plazo y las condiciones en que se otorgó la misma.

Finalmente, se encuentra agregado el diagnóstico técnico de fecha dieciséis de abril de dos mil trece, suscrito por el señor , Supervisor Técnico de . –folios 54-, mediante el cual se hace constar que el teléfono celular marca modelo I277, con serie IMEI

, se encontraba fuera de garantía por mal uso, ya que la presión ejercida sobre el mismo causó que el cristal interno de la pantalla se quebrara, habiendo rechazado el cliente el presupuesto de cambio de pantalla.

Así, de la prueba documental agregada al expediente, este Tribunal advierte, que no existe un incumplimiento de garantía por parte de la proveedora, puesto que ésta ha realizado la revisión del teléfono celular del consumidor, tal como se evidencia en la certificación de impresión de pantalla del sistema ' con los datos de ingreso del terminal al taller y en el informe técnico del Taller , agregados a folios 33 y 54. Asimismo, puede afirmarse que la proveedora no reparó el teléfono móvil ni lo sustituyó, debido a que las causas que originaron el daño, presión ejercida sobre el mismo causó que el cristal interno de la pantalla se quebrara (mal uso), están excluidas de la cobertura de la garantía básica pactada.

En tal sentido, puede señalarse que siendo esa la causa del daño presentado por el teléfono móvil, no existe negativa de parte de la proveedora denunciada de hacer efectiva la garantía sobre dicho aparato, pues es evidente que era responsabilidad del consumidor ejercer el uso racional y el cuidado normal del mismo.

Y es que, tal como ha sido reconocido por la proveedora y estipulado en el certificado de garantía, la garantía no se aplica al mal uso del teléfono, almacenamiento impropio, reinstalación, pruebas, evaluación, ni a ningún producto o parte que haya sufrido alteraciones.

Por otro lado, tampoco existen otros elementos probatorios para generar la convicción que los daños experimentados por el aparato telefónico se hayan producido espontáneamente o sean responsabilidad de la proveedora. De acuerdo a lo expuesto, puede concluirse, que . presentó evidencias técnicas admisibles a efecto de demostrar la falta de cuidado en el manejo y uso del producto por parte del consumidor, lo cual lo exonera de responsabilidad respecto de los extremos argüidos en la

denuncia presentada por el señor
absolverla respecto de la infracción atribuida.

razón por la cual, procede

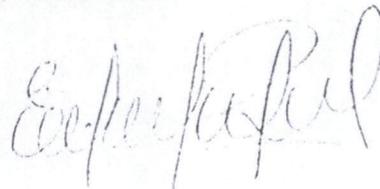
III. Por tanto, de conformidad a lo antes expuesto y a los artículos 101 inciso segundo, 11, 14 y 86 de la Constitución de la República, 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; 33, 43 letra c), 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal **RESUELVE:**

Absolver a, de la infracción
consignada en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor;

Notifíquese.-



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



A