

 <p><b>Defensoría del Consumidor</b></p>	<p><b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b></p>	<p>Fecha: 19/01/2021                  Hora: 13:01                  Lugar: San Salvador</p>	<p>Referencia: 331-19 Acum</p>
<p><b>RESOLUCIÓN FINAL</b></p>			
<p><b>I. INTERVINIENTES:</b></p>			
<p>Denunciantes:</p>			
<p>Proveedora denunciada:</p>	<p>S.A. de C.V.</p>		
<p><b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b></p>			
<p><b>A.</b></p> <p>En fecha 31/10/2018, el consumidor interpuso su denuncia —folio 1— en la cual, básicamente, expuso: que en fecha 02/06/2018, adquirió al crédito un teléfono celular marca SAMSUNG S9 Plus, a un valor según contrato de \$1,049.00 dólares, con un año de garantía. Señaló que en el mes de octubre —del año 2018— dicho aparato comenzó a dar problemas de funcionamiento, ya que no le encendió, por lo que lo reportó a la proveedora el día 17/10/2018, dejándolo en reparación. Manifestó que el día 25/10/2018 la proveedora le informó que encontraron humedad en el aparato, aspecto que no es cubierto por la garantía, por lo que debe cancelar \$482.84 dólares para la reparación. El consumidor se mostró en desacuerdo con la respuesta de la proveedora, afirmando que él no lo ha humedecido. Agregó que una de las características del aparato es que no se le filtra el agua. Concluyó, señalando que el aparato se encuentra en manos del proveedor.</p> <p>En esa misma fecha —31/10/2018—, 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 (folios 17-18), a lo cual, la proveedora no contestó la denuncia realizada en su contra; por lo que el consumidor a través de acta ratificó su denuncia el día 22/11/2018, —folio 20—.</p> <p>El 03/12/2018, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 11/12/2018 —folio 24—, a la cual, no fue realizada a solicitud de la proveedora a través de correo electrónico de reprogramar dicha audiencia, —folio 25—.</p> <p>El 04/12/2018, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 12/12/2018 —folio 29—, la cual fue suspendida por incomparecencia de la parte</p>			

*[Handwritten marks]*

proveedora según acta de resultado de conciliación, —folio 30—.

**B.**

En fecha 31/10/2018, la consumidora interpuso su denuncia —folio 44— en la cual, básicamente, expuso: que contrató con la proveedora el teléfono celular número 7820-8200 marca HUAWEI Y5 2017, IMEI 862650038873427, a un precio de \$ 72.00 dólares. Reclama el incumplimiento de garantía y mala calidad en el aparato, ya que manifiesta que en tres ocasiones ha llevado el aparato a reparación, donde le entregaron dos boletas con diagnóstico en las que le informaron que le han realizado actualizaciones y recarga de software. Afirma que la primera vez que llevó el teléfono al taller no le entregaron comprobante; también expresa, que, a pesar de las atenciones recibidas en el taller, la falla en el teléfono persiste, no tiene sonido cuando entran las llamadas.

En esa misma fecha —08/12/2018—, 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 —folios 54-56—.

El 21/12/2018, la consumidora ratifica la denuncia contra la proveedora, a través de acta de ratificación de denuncia para dar inicio a las diligencias de conciliación, —folio 60—.

En fecha 03/01/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 10/01/2019 —folio 64—, la cual, no fue realizada por incomparecencia de la parte proveedora, según acta de resultado de conciliación, —folio 65—.

El día 14/01/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 21/01/2019 —folio 69—, la cual fue suspendida según acta de suspensión de audiencia de conciliación por incomparecencia de parte proveedora, —folio 73—.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, presumió legalmente como cierto lo manifestado por los consumidores en ambos casos en sus respectivas denuncias y remitió los expedientes, recibiendo en este Tribunal en fecha 07/02/2019:

**III. PRETENSION PARTICULAR.**

El consumidor	solicitó: que el proveedor realice la reparación del teléfono o el cambio por uno nuevo que le funcione correctamente, sin pago
---------------	---

<p>alguno.</p> <p>La consumidora solicitó que el proveedor le cambie el aparato teléfono celular (...) por otro nuevo y en buen funcionamiento o caso contrario se le dé de baja al servicio sin el cobro de penalidad y se mantenga a línea 7870-8200 en modalidad prepago.</p> <p>Lo anterior con fundamento en los artículos 4 letra e), 33, 33-A, 34 y 43 letra e) de la LPC.</p>	
---	--

**IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.**

Tal como consta en resolución de inicio —folios 77 y 78—, 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 entregó 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 alquiere 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.**

7  
P  
i

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 resultado 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 e) 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:

(i) En fecha 10/12/2019 —folios 83-87— se recibió escrito firmado por el licenciado en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora S.A. de C.V., mediante el cual contesta en sentido negativo la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerce su derecho de defensa, manifestando que en el caso del consumidor aparentemente el aparato telefónico comenzó a presentar desperfectos y le informaron que debía cancelar \$482.84 por la reparación de la terminal ya que no tenía cobertura porque se encontró humedad en su interior, según consta en el informe emitido por . Que en el supuesto presentado por la señora donde reclama incumplimiento de garantía y mala calidad del aparato, advierte que se le atendió en dos ocasiones según consta en los informes técnicos siendo el día 28/08/2018 y 20/11/2018 en la que se le reparó el teléfono a la consumidora en dos ocasiones y en fecha 21/03/2019 estando fuera del plazo de la garantía se le hizo una recarga de software a fin de darle un buen servicio.

(ii) En fecha 18/03/2020 —folios 104— se recibió escrito firmado por el apoderado de la proveedora S.A. de C.V., contestando resolución del 21/02/2020 evacuando el requerimiento solicitado y agregando la documentación financiera solicitada.

(iii) En fecha 19/03/2020 —folios 172-173— se recibió escrito firmado por el apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora S.A. de C.V., contestando resolución del 21/02/2020 en la que se abre a prueba el presente procedimiento, para que las partes intervinientes, ofrezcan la prueba que consideran pertinente, sobre la base de lo anterior presenta la siguiente: a) Informe técnico emitido por el día 18/10/2018, —folios 174—; b) Informes emitidos en fechas 22/08/2018, 20/11/2018 y 21/03/2019 —folios 175-177—; c) Las políticas y condiciones de la garantía de Huawei El Salvador, —folios 178-180—; d) Las políticas y condiciones de la garantía de Samsung Latinoamérica, —folios 181-185—.

(iv) En fecha 18/12/2020 —folios 200-201— se recibió escrito firmado por el apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora S.A.

de C.V., contestando resolución del 23/11/2020 y agregando documentación solicitada, — folios 202-204 —.

#### VI. VALORACION DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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, por incumplimiento de garantía por parte de la proveedora.

A. 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 serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, 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, debe 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.

B. En el presente caso, es menester señalar que los expedientes fueron certificados a este Tribunal de conformidad a lo establecido en el artículo 112 de la LPC, por incomparecencia de la parte proveedora en audiencia conciliatoria.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador según el artículo 167 de la LPC—, las presunciones legales, conocidas como presunciones *ius tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base.*

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia.*

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios, pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por parte de los consumidores consistente en:

- a) Fotocopia de factura —folios 4—, con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora.
- b) Fotocopia de contrato de compraventa de equipo y garantía —folios 5-10—.
- c) Fotocopia de ingreso a taller SERVITEL de fecha 17/10/2018.

Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por el consumidor en su denuncia —folios 1—, se determina efectivamente que el denunciante contrató con la proveedora denunciada en fecha 02/06/2018 la adquisición de un teléfono celular marca Samsung según contrato —folios 5-10—; en fecha 17/10/2018 realizó el reclamo y que según el taller de servicio autorizado le manifestaron que no tenía garantía por humedad interna en el aparato.

- a) Fotocopia de contrato general de telecomunicaciones y anexos de servicios incluyendo la garantía —folios 47-49—, con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora.
- b) Fotocopia de contrato de compraventa de equipo y garantía —folios 50-51—.
- c) Impresión consulta de estado de equipos, taller Centralizado Tigo TSMR2018-78708200 fecha 22/08/2018 —folios 52—.
- d) Impresión consulta de estado de equipos en fecha 21/03/2019 —folios 91—.

e) Fotocopia de factura —folios 53—, con la que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora.

Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por la consumidora en su denuncia —folios 44—, se determina efectivamente que la denunciante contrató con la proveedora denunciada en fecha 13/01/2018, la adquisición de un teléfono celular marca Huawei Y5 2017 según contrato —fs.48—; en fecha 20/08/2018 realizó el reclamo e ingresa al taller para reparación y las observaciones de reparación son: "*Actualización de software 22/08/2018*". Posteriormente el día 20/11/2018 realizó un nuevo reclamo e ingresa al taller para reparación y las observaciones de reparación fue: "*Recarga de software se mantiene a pruebas altavoz en llamadas y funciona correctamente, se cargó versión de software libre*". Asimismo, el día 21/03/2019 reporta el teléfono a la proveedora con los mismos problemas y las observaciones reportadas del taller son las siguientes: "*Equipo fuera de garantía por fecha 13/01/2018, se escalfó casa a la marca Huawei se otorgó recarga sin costo algún, no aplica a ningún tipo de garantía por fecha 01/04/2019*".

Sobre lo anterior, respecto de la denuncia del consumidor

, sobre el incumplimiento de la garantía con la que contaba el bien objeto del reclamo, ha quedado establecido que la proveedora otorgó una garantía de 12 meses sobre el teléfono Samsung adquirido por el consumidor, siendo los alcances y condiciones de la misma, los que se consignan en el contrato que fue entregado al consumidor —folio 5-6—, donde claramente se establece que la garantía será efectiva cuando el daño sea por defectos de fabricación. Para el presente caso en particular, la proveedora atendió el reclamo del problema advertido por el consumidor en su teléfono y realizó un diagnóstico en su taller —folio 88—, determinando que el problema reportado versaba sobre que el teléfono empezó a presentar problemas de funcionamiento y no le encendió.

Aunado a lo anterior, se encuentra agregado al expediente las políticas y condiciones de la garantía Samsung Latinoamérica (fs. 181-185) en las que se especifica que el teléfono adquirido por el consumidor es "resistente al agua y al polvo..." indicándose en la misma que: "*En función de las condiciones de prueba para inmersión en hasta 1.5 metros de agua dulce durante hasta 30 minutos. No se aconseja para uso en playa o piscina. La garantía no cubre los daños por agua o polvo*".

En ese sentido, de la prueba antes detallada, se concluye que la proveedora otorgó una

garantía sobre el bien adquirido por el consumidor y que dentro del plazo de vigencia de la garantía recibió reclamo de funcionamiento y después de una inspección técnica se determinó que el problema reportado por el consumidor no se trataba de un defecto de fábrica según carta de diagnóstico —folios 88— se estableció: "Se encontró corrosión en tarjeta principal entendiéndose que el aparato estuvo expuesto de manera incorrecta en el agua, por tal razón se invalida la garantía y se procede a emitir presupuesto para reparación de la unidad, requiere cambio de tarjeta principal, cámaras y batería", es procedente entonces, absolver a la proveedora denunciada por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC.

Respecto de la denuncia presentada por la consumidora sobre el incumplimiento de la garantía con la que contaba el bien objeto del reclamo, ha quedado establecido que la proveedora se otorgó por un plazo de 12 meses sobre el teléfono Huawei adquirido por la consumidora, siendo los alcances y condiciones de la misma, los que se consignan en el certificado que fue entregado a la consumidora —folios 50—. Para el presente caso, la proveedora atendió el reclamo del problema advertido por la consumidora sobre el equipo telefónico presentándolo al taller el día 27/08/2018 en un primer momento y el día 20/11/2018 en un segundo momento —folio 52—, es decir, que en los dos eventos que se presentó al taller fue atendido el problema que se le presentaba en el equipo telefónico.

Además, según las boletas de control de servicios presentadas por la proveedora denunciada (fs. 202, 203 y 204) se puede evidenciar que la consumidora reportó la misma falla en dos ocasiones consistente en: "Después de presionar el botón de encendido, el teléfono móvil no r", realizándole en estas dos ocasiones una recarga de software, es decir que indiciariamente podríamos afirmar que la falla radicaba en el sistema operativo del teléfono celular. En una tercera ocasión, en fecha 21/03/2019, a pesar de que la falla reportada por la consumidora fue: "Pantalla en blanco", consta que la acción realizada por la proveedora para reparar la misma fue la recarga de software, es decir, que el problema presentado desde el primer reclamo subsistía hasta el mes de marzo de 2019.

En ese sentido, el artículo 34 de la LPC, establece respecto a los alcances de la garantía, lo siguiente: "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 (...)*".

Es decir, que en el presente caso, se ha acreditado que la falla en el teléfono celular de la consumidora persistía hasta el mes de marzo de 2019, y, que entonces esta última tendría derecho a exigir la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza, la reducción del precio, o la devolución de lo pagado, de las cuales ninguna alternativa fue brindada por la proveedora. Cabe mencionar, que la expectativa del consumidor al adquirir un bien electrónico como el celular, es la de utilizarla un tiempo prolongado, sin esperar que esté presente fallas a los pocos meses de adquirido, máxime si las mismas son en el sistema operativo del mismo. Por esta razón, este Tribunal concluye que existen indicios suficientes para determinar el incumplimiento en la garantía de uso del celular adquirido por la consumidora.

En cuanto al grado de intencionalidad en la actuación de la proveedora denunciada, se advierte de los hechos probados, que ésta actuó con negligencia grave, debido a que consta en el expediente que tuvo conocimiento del reclamo de la consumidora por la falta de reparar y dejar en óptimas condiciones el equipo telefónico. Por lo que se configura la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC.

#### VII. PARAMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Habiéndose comprobado fehacientemente que la proveedora cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, es procedente la imposición de la sanción prevista en el art. 46 de la LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad -dolo o culpa- con la que procedió el infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable:

**a. Tamaño de la empresa.**

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa - Ley MYPE- en su artículo 3 define a las micro y pequeña empresas de la siguiente manera: "Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores.

Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores".

A partir de la documentación presentada por la proveedora, consistente en copia del Estado de Resultados de los años 2019 y 2018; Declaración y Pago a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios de mayo del año 2018 al mes de septiembre de 2019; declaración del Impuesto sobre la Renta correspondiente al ejercicio fiscal 2108; Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2018; Estado de Resultado del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018; Estado de Cambios en el Patrimonio al 31 de diciembre de 2018; Estado Separado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2018 y 2017; Estados Separados de Cambio en el Patrimonio al 31 de diciembre de 2018 y 2017; Estados Separados de Flujos de Efectivo al 31 de diciembre de 2018 y 2017 y Notas de Estados Financieros Separados al 31 de diciembre de 2018 y 2017; este Tribunal comprobó que para el mes de comisión de la infracción -enero de 2018- se toma la suma de renta gravada por la proveedora en el año 2018, ascendió a la cantidad de \$371,259,418.11 dólares.

Además, al constatar la información financiera de la proveedora (declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2018) según lo establecido en el art. 3 de la Ley MYPE, este Tribunal concluye que la proveedora denunciada, cuenta con ingresos que pueden equipararse a los de una gran empresa, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa será considerada como gran empresaria.

**b. Impacto en el derecho del consumidor y naturaleza del perjuicio causado.**

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y

en los establecidos legalmente —artículo 43 letra c) de la LPC— ocasionó un impacto negativo en el patrimonio del consumidor afectado en el presente procedimiento, ya que erogó cierta cantidad de dinero a cambio del aparato telefónico que no pudo ser utilizado como era esperado, pues al presentar desperfectos, la proveedora no cumplió con la garantía ofrecida en los términos exigidos por la ley.

*c. La naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.*

El cometimiento de la infracción de la proveedora, ocasionó un perjuicio de naturaleza patrimonial a la consumidora, cuya afectación se cuantifica con la cantidad de inversión de \$72.00 al suscribir el contrato con la proveedora.

*d. Grado de intencionalidad—dolo o culpa— con la que procedió el infractor.*

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o, cuando menos, culposamente, es decir, que la trasgresión a la norma haya sido querido o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por ello, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, tal como se mencionó anteriormente, la proveedora actuó con negligencia grave, ya que se comprobó que no respondió a la consumidora ante los reclamos de éste por la falta de reparación del bien o, en su defecto, el cambio del bien por otro de iguales características.

**VIII. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA**

Tal como se expuso en el apartado VI. C de esta sentencia, la proveedora cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, al incumplir con la garantía a la consumidora en el equipo telefónico.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó a la consumidora por la conducta cometida (\$72.00), con el propósito de cumplir

cón la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado al consumidor.

Ahora bien, una vez establecido el monto mínimo base, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, es de mencionar que la proveedora ha cumplido con el deber de prestar la colaboración al ser requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la Ley de Procedimientos Administrativos -LPA-), al haber presentado la información financiera solicitada, este aspecto será considerado como un criterio para no aumentar la multa base; pues a juicio de este Tribunal dicho comportamiento es el esperado de cualquier agente que es parte de un procedimiento administrativo sancionador, por lo que se considerará esta situación como un criterio determinante en la sanción a imponerse.

Por consiguiente, y en virtud del impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al consumidor (\$72.00) y además tomando en cuenta la capacidad económica de la proveedora denunciada y que esta cuenta con la capacidad financiera suficiente para afrontar con solvencia sus obligaciones de corto y largo plazo, sin comprometer las operaciones de su negocio, este Tribunal impone a

S.A. de C.V., por el cometimiento de la infracción estipulada en el art. 43 letra c) de la LPC, por el incumplimiento de las garantías de uso o finelamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente, en relación con el artículo 34 de la misma ley, una multa de dieciséis salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, equivalentes a la cantidad de CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS DÓLARES CON SETENTA Y DOS CENTAVOS DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,866.72).

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el 8% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector comercio y servicios—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

#### IX. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en su denuncia que le realice el cambio del aparato celular por otro nuevo o caso contrario se le dé de baja al servicio sin cobro de penalidad y se mantenga la línea en modalidad prepago, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: "(...) c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)"

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia —SC—, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que "La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria".

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban, antes de la ejecución del acto violatorio de derechos. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —SCA—, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en

vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en: *cambio del producto por uno nuevo.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora *S.A. de C.V.*, se realice *el cambio del aparato celular por otro nuevo a la consumidora* al incumplir con la garantía, al no haber atendido la proveedora la solicitud de reparación del bien adquirido.

#### X. DECISION

Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 de la Constitución de la República; 33, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letra b), 144, 146, 147, 149 y 167 de la Ley de Protección al Consumidor; 139, 153 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos y artículo 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal RESUELVE:

a) Agréguese la documentación presentada por el apoderado de *S.A. de C.V.*, de folios 202 a 204.

b) *Absuélvase* a la proveedora denunciada *S.A. de C.V.*, de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra c) en relación al artículo 34 de la Ley de Protección al Consumidor, por la denuncia interpuesta por el señor,

c) *Sancciónese a* *S.A. de C.V.*, con la cantidad de CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS DÓLARES CON SETENTA Y DOS CENTAVOS DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,866.72), *equivalentes a dieciséis salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, (según Decreto Ejecutivo N° 6 del 21/12/2017, D.O. N° 240, Tomo 417 del 22/12/2017), por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por el incumplimiento de garantía, respecto de

los hechos denunciados por la señora

d) *Ordénese* a la proveedora  
aparato celular por otro nuevo a la señora.

S.A. de C.V., realice el cambio del

e) La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

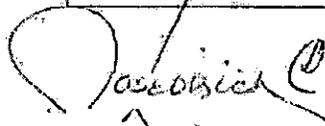
*Notifíquese* a los sujetos intervinientes.

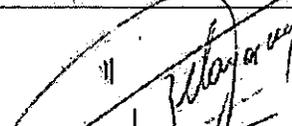
#### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

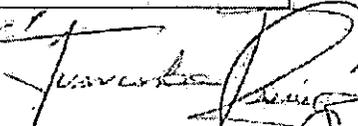
Recurso procedente de	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución.
Administrativos: Reconsideración	

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

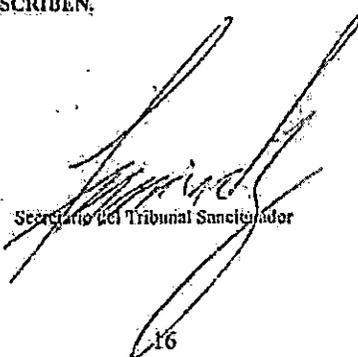
  
José Leoístek Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal Suplente

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

RGMP

  
Secretario del Tribunal Sancionador