

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 15/06/21 Hora: 08:10 Lugar: San Salvador.	Referencia: 6-18
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	I, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El consumidor, interpuso denuncia en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC— el día 19/07/2017 (f. 1), en la cual expuso en términos generales que en fecha 07/12/2014, le entregaron una refrigeradora WR S32FDAM G/D en sustitución por garantía de una compra previa, realizada en el año 2013. Por el nuevo artículo, la proveedora le brindó con 60 meses de garantía adicional. No obstante, la nueva refrigeradora presentó desperfectos, por lo que recibió visita técnica por parte de la proveedora el 24/06/2017 y según se consignó en reporte de servicio 12654: "Se destapó ducto de drenaje. Puerta de líneas agrietada de abajo". Al respecto, manifestó que la proveedora dio resolución a su caso indicándole que la refrigeradora no tiene garantía sobre el agrietado y que el daño ocurrido es atribuible a mal uso del bien. Sin embargo, el consumidor alegó que en múltiples ocasiones la proveedora le hizo reparaciones a la refrigeradora, tanto en el ducto de drenaje que se tapa, como la "ice cube maker", motivo por el cual, externó su desacuerdo con la respuesta concedida por la proveedora.</p> <p>La fase de medios alternos de solución de conflictos en el CSC inició en la misma fecha de presentación de la denuncia con la implementación del avenimiento y la consecuente notificación a la proveedora mediante correo electrónico, en el cual se solicitó a la proveedora ofrecer alternativas de solución al reclamo en el plazo de tres días hábiles, proporcionándole, a su vez, copia de la denuncia, según consta a fs. 6-7 del expediente.</p> <p>Como resultado de esa fase de medios alternos, se encuentra incorporado correo electrónico conteniendo respuesta de la delegada de la proveedora, en la que expresó que el artículo presenta liner dañado por mal uso, que dicha pieza no está sujeta a la garantía y no es reparable; además, agregó impresiones de correos electrónicos internos y fotografías, fs.8-15.</p> <p>Posteriormente, constan en el expediente se incorporó cruce de correos electrónicos entre la técnico del CSC entonces asignada a la implementación del avenimiento y personal de la proveedora, mediante los cuales se incorporó al expediente, una copia del contrato de garantía extendida que se suministra a los consumidores que lo adquieren.</p> <p>No habiendo alcanzado acuerdo entre las partes durante el avenimiento, conforme el trámite establecido en la LPC, el consumidor ratificó su denuncia en fecha 12/10/2017 (f. 28) y se programó</p>			

7
✗
✗

primera audiencia de conciliación para el día 31/10/2017, de lo cual se notificó a la proveedora el 25/10/2017 según constancia de notificación de f. 30.

De la referida audiencia conciliatoria se dejó constancia en acta de f. 40, en la que se consignó lo siguiente: *"La parte proveedora ofrece reintegrarle al consumidor lo pagado por la garantía extendida y efectuarle un descuento del 25% en la compra de una nueva refrigeradora, sin embargo, el consumidor no se encuentra de acuerdo y solicita se efectúe la reparación de la refrigeradora objeto de reclamo o se efectúe el cambio por una de otra marca o devolución de lo pagado"* y se fijó como nueva fecha para celebrar la audiencia conciliatoria el día 13/11/2017.

No obstante, la segunda audiencia conciliatoria relacionada en el párrafo que antecede, no pudo desarrollarse pues la proveedora no compareció según se plasmó en el acta de suspensión de audiencia de conciliación por incomparecencia de la parte proveedora de f. 41. En sintonía con lo anterior, en el CSC se procedió a fijar día y hora para una tercera audiencia conciliatoria y se convocó a ambas partes para el día 24/11/2017, como consta en las constancias de notificación de fs. 42-45; pero esta tercera sesión tampoco se llevó a cabo pues el consumidor no se presentó, situación de la que se hizo relación en acta a f. 41.

Posteriormente, se adjuntan las constancias de las notificaciones verificadas al consumidor y la proveedora con el propósito de convocarles a una cuarta sesión de conciliación en fecha 04/12/2017, fs. 60-63, que en último término fue suspendida con motivo de la renuncia del consumidor a la implementación del medio de solución de conciliación y su solicitud 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 la certificación del expediente (fs. 74-75).

En fecha 12/01/2018, este Tribunal recibió expediente certificado proveniente del CSC, por la causal establecida en el artículo 143 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC-: *"El procedimiento se inicia: a) Cuando alguna de las partes haya desistido de someter el conflicto a alguno de los medios alternos de solución de controversias; (...)"*, en el cual consta la denuncia interpuesta por el consumidor que sustentó el inicio de este procedimiento administrativo sancionador.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor, solicitó en el CSC que la proveedora realizara las reparaciones necesarias que garanticen la calidad y uso de la refrigeradora, ya que considera que el agrietado en el liner es debido a la mala calidad del producto, además explica que no es el único problema técnico que ha presentado el aparato, y de no lograrse las reparaciones que garanticen su utilidad, solicitó el cambio de producto por una de su misma naturaleza. Todo lo anterior con base en los artículos 34 y 43 e) de la LPC (f. 1).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 77 al 78—, 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.

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:

(i) En fecha 12/12/2019 —fs. 82 al 84— se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito firmado por la licenciada Roxana Moreno de Mayorga, manifestando intervenir en calidad de apoderada general judicial con cláusula especial de Sociedad Anónima de Capital Variable, que puede abreviarse , S.A. de C.V., en el cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de inicio y ejerció el derecho de defensa de su representada, alegando la nulidad de pleno derecho del inicio del procedimiento sancionatorio por exceder el plazo de admisión establecido en la LPC, pues a su criterio, con ello se transgredieron los derechos al debido proceso y a la seguridad jurídica; asimismo argumentó la prescripción de la acción de consumo.

Al respecto, este Tribunal brindó respuesta a las alegaciones efectuadas mediante la resolución que abrió a pruebas el procedimiento (f. 89-92), en la que se contestó conforme a la regulación expresa sobre las nulidades absolutas y relativas en la norma procesal aplicable al procedimiento (la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA–), así como lo que dicha norma regula expresamente en cuanto a los plazos procesales. En virtud de lo anterior, se declaró sin lugar esa alegación. En relación a la prescripción de la acción de consumo, este Tribunal hizo mención de la interrupción de la prescripción contemplada en la Ley de Protección al Consumidor en el artículo 107, disposición que a la fecha de interposición de la denuncia, constituía el único régimen sustancial aplicable, por lo cual, se desestimó dicha argumentación.

(ii) Continuando el hilo de los antecedentes, dentro de la fase probatoria se recibieron en este Tribunal los siguientes escritos:

a) escrito presentado por el consumidor, señor _____, día 17/11/2020 (f. 96), en el que se refirió a la naturaleza del daño sufrido en el bien, esto es, el agrietamiento del liner, el que describió como el revestimiento del interior de la refrigeradora. Puntualizó que, *las grietas (o reventamiento) identificadas en la refrigeradora en el liner, las que fueron alegadas en el reclamo de garantía en conocimiento, se encuentran en el borde inferior del marco con el que hacen contacto las puertas del equipo*, concretamente, en la parte donde hacen contacto las puertas del frigorífico con su interior, por tanto, considera que es imposible probar que sean consecuencia del mal uso, pues la única forma de ocasionarlo sería mediante una presión al relleno del cajón para que reventara en esa unión del revestimiento (liner) y la estructura de la refrigeradora. Reiteró la afirmación realizada en su denuncia, tocante a que el daño en el liner no fue el único desperfecto reparado por la proveedora durante la duración de la garantía extendida, sino también la obstrucción del ducto de drenaje. Añadió que, en consideración de los alegatos esgrimidos por la representación de la proveedora, realizó una investigación en internet en foros con temática sobre el tipo de falla en el equipo que suscitó su reclamo de garantía, encontrándose con diversidad de opiniones en las que se establece que la causa más común de este tipo de fallas es errores en la fabricación, motivo por el que en los países Estados Unidos y Canadá brindan a los consumidores una garantía de 2 a 5 años por este desperfecto, para comprobar esta aseveración, agregó una copia de un certificado de garantía genérico que descargó de internet. Finalizó su escrito, solicitando que la proveedora le resarza del daño causado realizando el cambio del equipo por uno nuevo de las mismas características o la devolución de lo pagado.

b) El día 20/11/2020 se recibió escrito firmado por el licenciado _____, quien manifestó actual como apoderado general judicial de la proveedora denunciada, lo cual comprobó mediante copia certificada de poder general judicial e incorporó prueba documental (fs. 98-164).

Cabe mencionar que en el referido escrito, el licenciado _____ omitió aclarar si ratificaba las actuaciones de la licenciada _____, a quien ya se le había conferido intervención en el procedimiento como apoderada de la proveedora denunciada, además, no aclaró a este Tribunal sí, en lo sucesivo, actuarían en el procedimiento de forma conjunta o separada; asimismo, agregó copias certificadas de documentación probatoria que ya había sido incorporada al expediente durante la etapa de implementación de medios alternos en el CSC, así como copia de declaraciones tributarias que le fueron requeridas por este Tribunal en las resoluciones proveídas en este procedimiento. No obstante la circunstancia antes mencionada, este Tribunal tiene por recibida la documentación presentada y será valorada en el romano subsiguiente de esta resolución conjuntamente con toda la prueba incorporada al expediente.

VI. VALORACIÓN 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 c) de la LPC, por incumplimiento de la garantía de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

A. Al respecto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 146 de la LPC y artículo 106 inc. 3° de la LPA, 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, los cuales serán valorados conforme a las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

Asimismo, el artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante 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 el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 146 letra a) de la LPC: *“El procedimiento se inicia: a) Cuando alguna de las partes haya desistido de someter el conflicto a alguno de los medios alternos de solución de controversias; (...)”*, por tanto, en el presente caso no existe una presunción legal que obre en beneficio del consumidor en cuanto a los hechos descritos en la denuncia. Por el contrario, es menester destacar que, dentro del procedimiento administrativo sancionador prima el principio de contradicción de prueba, por ello, las partes debieron aportar la prueba lícita, idónea y pertinente para comprobar sus argumentaciones.

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por el consumidor y la proveedora, según el detalle a continuación:

1) Al momento de interponer su denuncia, el consumidor presentó la documentación consistente en copia confrontada de ticket 0097517 emitido por la proveedora S.A. DE C.V. de fecha 07/12/2014, a nombre del denunciante, donde consta compra de refrigerador por el costo de \$1,199.00 dólares, que consigna en su texto la leyenda **GARANTÍA 60 MESES**, con la que se acredita, además de la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora, la garantía de 5 años otorgada por la misma; y copia confrontada de reporte de servicio número 12654, con el que se acredita que el consumidor hizo del conocimiento de la proveedora el desperfecto objeto de su denuncia (fs. 4 y 5).

2) Mediante impresión de correo electrónico de fecha 25/09/2017 remitido por “Servicio al Cliente Servitotal 7” servitotal_7@servitotal.com, se incorporó respuesta en sentido negativo de la

proveedora, ante la petición de medios alternos y se incorporaron al expediente, mediante impresión, fotografías impresas de la hoja de diagnóstico con número de referencia 37224 en el que se dictamina que hay daño en el liner y que el motivo del mismo es consecuencia del mal uso. Además se adjuntaron imágenes del daño en el bien. Sin embargo, en estas imágenes no existe una asociación que permita vincularlas a la refrigeradora sobre la que recae la garantía en reclamo (fs. 10-15).

3) Durante la fase de medios alternos de solución de conflictos, el CSC solicitó a la proveedora, la remisión del contrato de garantía extendida suministrado al consumidor, o en defecto de ello, que le fuera proporcionado a éste, en sus instalaciones. No obstante, según impresión de correo electrónico de folio 02/10/2017, esta petición no fue atendida por la proveedora, pues en la comunicación en referencia, se expuso por parte del delegado de la proveedora, que cada contrato de garantía extendida entregado a los consumidores lleva un correlativo asociado, de forma que, únicamente se remitió en formato digital un contrato genérico de garantía. Sin embargo, respecto a dicho documento *no es posible determinar fehacientemente que las condiciones establecidas en ese contrato, correspondan efectivamente a las planteadas a la versión que en su momento fue entregada al consumidor al momento de suscribir el contrato de garantía extendida con la proveedora, cuando compró el bien objeto de reclamo. De hecho, no es posible establecer si ha existido una única versión del contrato de garantía extendida* (fs. 20-22).

4) Mediante escrito presentado el día 17/11/2020, el consumidor incorporó una copia de un certificado de garantía limitada proporcionado por la marca "Whirpool" para refrigeradores. Según expresó el consumidor, este certificado de garantía lo obtuvo mediante descarga de internet. Sin embargo, *en el certificado no existe vinculación directa al modelo de refrigerador que está identificado en el ticket de compra de la refrigeradora sobre la que se reclama garantía. En ese mismo sentido, tampoco se lee en el texto del documento, una alusión a un periodo de tiempo en el que las condiciones que establece serán efectivas, o bien, no se menciona los países que están sujetos a la misma* (fs. 96-97).

5) Por medio de escrito de fecha 20/11/2020, el licenciado intervino en el procedimiento en calidad de apoderado general judicial de la proveedora y adjuntó copia certificada de sus documentos de identificación, impresiones de reporte de servicio número 12654 y diagnóstico de artículo irreparable No. 37224, impresiones de fotografías presuntamente tomadas al artículo sobre el que recae la garantía objeto de reclamo y copia de un contrato de garantía extendida.

En este punto es pertinente mencionar, que las impresiones del reporte de servicio número 12654, diagnóstico de artículo irreparable No. 37224 y las fotografías relacionadas *supra* ya constaban agregados al expediente a fs. 5, 11-15 y fueron incorporadas en segunda ocasión por el apoderado de la proveedora junto con su escrito recibido, juntamente con otro contrato de garantía extendida, pero que contiene diferencias significativas con el contrato que consta agregado a f. 22, pese a que ambos

documentos los suministró la proveedora. Adicionalmente, en ambos documentos no existe vinculación textual al consumidor o al bien cuya garantía se reclama.

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 el consumidor y la proveedora

S.A. DE C.V., por medio de la copia confrontada de *ticket* de compra de la refrigeradora objeto de reclamo, agregada a f. 4, documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituye como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma;

2) la *existencia de una garantía* ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre los bienes objeto de reclamo, cuya duración era de 5 años a partir del 07/12/2014 (f. 4).

3) la *presentación de un reclamo* por parte del consumidor y la revisión de la refrigeradora recepción de los sillones adquiridos para su revisión y consecuente reparación, dentro del período de vigencia de la garantía, lo cual se acreditó por medio copia de hoja de servicio, agregada a folio 5.

De lo anterior, este Tribunal verifica que: a) el único documento contractual que obra en el expediente administrativo es la copia confrontada del ticket de compra de la refrigeradora y otros artículos, de f. 4; b) de manera inicial e indiciaria se ha presumido que la refrigeradora objeto de reclamo presentó un desperfecto o falla que imposibilitaba su correcto funcionamiento durante la vigencia de la garantía otorgada por la proveedora; y, c) que , S.A. DE C.V. se negó a atender el reclamo presentado por el consumidor en el marco del contrato de garantía extendida adquirida por el consumidor.

Con tales hechos, puede inferirse únicamente a nivel indiciario los desperfectos del bien y la garantía de uso o funcionamiento que fue otorgada con el aparato por parte la proveedora, ya que, únicamente se cuenta con la exposición de los hechos efectuada por ambas partes en diversos momentos, pues, dentro del expediente no consta agregado el contrato de garantía extendida que se suministró al consumidor por parte de la proveedora el día 07/12/2014. De lo anterior se colige que, *en el presente procedimiento no constan los elementos probatorios que acrediten 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*, tales como:

i) el documento contractual o anexo que contenga **las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento** con que se adquirió la refrigeradora modelo WR S32FDAM G/D, las responsabilidades del consumidor, la forma en que podía hacerse efectiva la garantía y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán, **ya que es**

mediante dicho documento que se determina el alcance de las obligaciones de

S.A. DE C.V. (inciso 1º del artículo 33 de la LPC); y,

ii) el documento de reclamo a través del cual se comunicó el defecto de funcionamiento a la proveedora, con su respectiva constancia de su recepción, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto (artículo 33-A de la LPC).

Por el contrario, existen afirmaciones incongruentes entre sí, puesto que, el consumidor manifestó respecto del defecto identificado, que las grietas en el revestimiento interior o liner de la refrigeradora no pueden ser atribuibles al mal uso, debido a su ubicación y que las mismas, además de la obstrucción del ducto de drenaje ya habían sido atendidos en otras ocasiones por la proveedora; mientras que la proveedora alegó que, las grietas en el liner son atribuibles al mal uso del bien, y que, en todo caso, no existe obligación de repararlas o sustituir el bien, porque tal desperfecto, está comprendido dentro de las exclusiones de la garantía extendida, sin embargo, no existe ningún documento o prueba que permita cotejar la veracidad de esas alegaciones que ambas partes efectúan.

Por todo ello, si bien S.A. DE C.V. no presentó ningún tipo de prueba, a efecto de demostrar que tenía una justificación válida que la eximía del cumplimiento de la garantía de 5 años ofrecida al consumidor y desvirtuar así los hechos descritos en la denuncia del consumidor y que quedaron establecidos mediante fotografías, reporte de servicio y diagnóstico de artículo irreparable, no constan en el expediente administrativo los elementos probatorios que otorguen convicción respecto de las obligaciones adquiridas por la denunciada en la relación contractual, porque el contrato de garantía extendida suministrado al consumidor por S.A. de C.V. no fue incorporado. Es más, existen diferencias entre los contratos que constan en el expediente, de manera que, no es posible individualizarlo y vincularlo con el consumidor y refrigeradora en reclamo; por tanto, no existe información suficiente que lleve a este Tribunal a tener certeza de que a la proveedora le competía la obligación de atender el reclamo en los términos esperados por el consumidor y que, por tanto debía cumplir con la garantía ofrecida conforme a las condiciones de cobertura de la misma para reparar el daño que tenía el aparato, puesto que tales condiciones no constan en el presente procedimiento.

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, la documentación probatoria agregada al expediente y los hechos declarados por el consumidor en su denuncia, son insuficientes para determinar con certeza que _____, S.A. DE C.V. cometió la infracción atribuida, ya que en el presente procedimiento no fue posible acreditar, más allá del plazo de la garantía ofrecida, el alcance de las obligaciones de la denunciada en cuanto a las condiciones de la garantía aplicables sobre los bienes objeto de reclamo.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración 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*, estima procedente *absolver* a _____, S.A. DE C.V. del referido ilícito jurídico; 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.

C. Finalmente, este Tribunal considera conveniente evocar, respecto del trámite seguido en el CSC, que la LPC establece dos fases claramente diferenciadas entre sí: la primera, el procedimiento de los medios alternos de solución de conflictos, el cual no tiene naturaleza contenciosa y su finalidad es lograr un arreglo o acuerdo entre el consumidor y el proveedor denunciado, y así satisfacer la pretensión del consumidor —artículo 108 y siguientes de la LPC—, instancia que se origina por una denuncia presentada por el consumidor afectado, la cual debe contener al menos los requisitos establecidos en el artículo 109 de la referida ley; y, la segunda fase, se estructura como un procedimiento sancionatorio —que puede iniciar de diferentes formas que llevan a activar la potestad punitiva del Estado, artículo 143 y siguientes de la LPC—, en donde intervienen el Estado y el presunto infractor, su naturaleza es punitiva y su finalidad, entre otras, es establecer si se configuró o no una conducta constitutiva de infracción claramente determinada por la norma.

Es importante traer a colación lo anterior, ya que si bien este Tribunal Sancionador por el principio de la verdad material aplicable en sede administrativa y en garantía a la presunción de inocencia, posee facultades amplísimas a efectos de requerir información a los sujetos involucrados, las cuales deben ser ejercidas para el criterio de oportunidad, pues es durante el agotamiento de los medios alternos de solución de conflictos, que se cuenta con mayor probabilidad de recabar la documentación existente, en razón de la temporalidad del reclamo. Lo anterior con la finalidad de obtener elementos probatorios que le otorguen convicción suficiente sobre los hechos denunciados, tales como la presentación de documentos, so pena de aplicar los medios de ejecución coercitiva establecidos en el artículo 50-A de la LPC en caso de omisión o incumplimiento, lo cual ha sido reconocido por la SCA en la resolución antes referida, el CSC al recibir una denuncia, debe efectuar un análisis dentro de un plazo máximo de 3 días contados a partir de su presentación para verificar, conforme a lo establecido,

de forma literal, en el inciso primero del artículo 68 del Reglamento de la LPC: “*si la materia sobre la que versa es de su competencia, si la controversia puede ser sometida a medios alternos y si el reclamo reúne los requisitos previstos por el legislador*”. Sumado a ello, la parte final del referido artículo, consigna que: “*Durante esta fase de análisis de la denuncia, la Defensoría podrá realizar gestiones frente al proveedor, que permitan complementar o aclarar los datos aportados en la misma*”.

Es decir, que el CSC además de ser el receptor de la denuncia, *también posee una labor investigativa, ya que está encargado de recopilar la información que considere pertinente —prueba indiciaria o directa— la cual servirá para determinar, con base a las conductas observadas, cual es la disposición que considera infringida, así como la calificación que le merezcan los hechos denunciados*, información de la cual dispondrá este Tribunal para realizar una adecuación de la conducta realizada por el supuesto infractor de la norma jurídica con los elementos descriptivos del tipo infractor determinado en la denuncia o en su defecto realizar una recalificación del tipo al momento de iniciar el procedimiento sancionatorio en contra del proveedor denunciado (artículo 143 inciso final de la LPC). Y es que, si bien el presente caso fue certificado por la presunción regulada en el inciso segundo del artículo 112 de la LPC, el artículo 70 del Reglamento de la LPC consigna literalmente que: “*En caso que la denuncia no cumpliera con los requisitos formales, se prevendrá al denunciante para que dentro del plazo de tres días subsane lo que corresponda. La comunicación de la prevención deberá realizarse al día siguiente de emitido el acto de prevención*”, so pena de declarar inadmisibile la misma.

Sobre la base de dichas consideraciones, este Tribunal considera pertinente ordenar la certificación de la presente resolución al CSC, a efectos de reiterarle la importancia de su labor, tanto en la resolución de los conflictos entre proveedores y consumidores mediante la aplicación de medios alternos de solución de controversias, *así como en la recopilación del mínimo de elementos probatorios*, a través del desarrollo de las etapas efectuadas en dicha instancia, que permitan a este Tribunal, al momento de recibir la denuncia y demás diligencias, realizar el análisis de admisibilidad de la misma y el juicio de tipicidad de los hechos denunciados, con la finalidad de evitar obstáculos que configuran un estado de duda por la insuficiencia probatoria al momento de tomar una decisión por parte de esta autoridad sancionadora.

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), 112 inciso segundo, 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Téngase por recibida la documentación presentada por la proveedora denunciada a través de su apoderado general judicial, licenciado* _____, fs. 100-164.

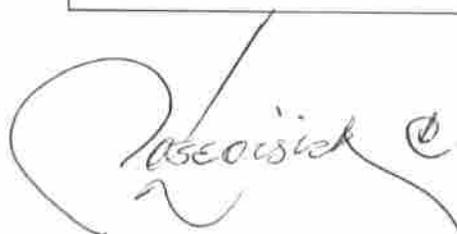
b) Absuélvase a la proveedora, S.A. DE C.V. por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, en relación a la denuncia presentada por el señor.

c) *Certifíquese* una copia de la presente resolución al Centro de Solución de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, para los efectos legales correspondientes.

d) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

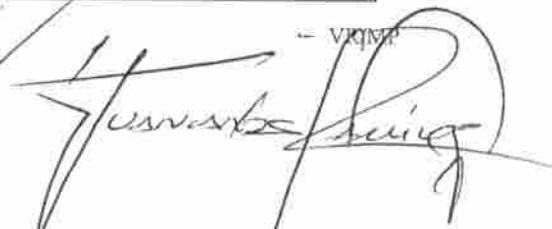
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	



José Leoisick Castro
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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



Secretaría del Tribunal Sancionador