

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

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 27/07/2021 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 7-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	OMNISPORT S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 23/09/2019, el consumidor, señor _____ interpuso su denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC— (f. 1), en la cual expuso que adquirió un televisor Sony Led Android al crédito en fecha 06/03/2019, pero se dañó el marco de aluminio del mismo, y ante esto, le realizaron el cambio de televisor. Pero cuando le entregaron el otro aparato, este llevaba una burbuja en la pantalla y que al limpiarlo con franela especial de pantalla, se le vio un punto en la pantalla; al reportar el problema, verificaron los técnicos que no es un golpe, pero manifiesta que la proveedora no quiere hacer el cambio de pantalla y que a la fecha de interposición de su denuncia, la proveedora tenía la pantalla en su poder.</p> <p>La fase de medios alternos de solución de conflictos 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 al 8 del expediente.</p> <p>No habiendo alcanzado acuerdo entre las partes durante el avenimiento, conforme el trámite establecido en la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, el consumidor ratificó su denuncia en fecha 17/10/2019 (f. 11) y se programó primera audiencia de conciliación para el día 29/10/2019, de lo cual se notificó a la proveedora el día 17/10/2019 según constancia de notificación de f. 16. De la referida audiencia conciliatoria se dejó constancia en acta de f. 23, en la que se consignó la suspensión de la misma por incomparecencia de la parte consumidora.</p> <p>No obstante, la segunda audiencia conciliatoria se programó para el día 12/11/2019, de lo cual se notificó a la proveedora el día 29/10/2019, según constancia de notificación f. 24. De la segunda audiencia de conciliación se redactó acta en donde se consignó que hubo desacuerdo entre las partes según consta a f. 33.</p> <p>En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 143 letra c) de la LPC, certificó y remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 10/01/2020, iniciando el presente</p>			

procedimiento administrativo sancionador mediante resolución del 04/09/2020.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

“Con base a los artículos 4 literal i), 34 y 43 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor solicita que se le haga efectiva la garantía y se le cambie la pantalla por otra nueva”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 36 al 38—, 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° 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 18/11/2020 (fs. 40 y 41) se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito firmado por el licenciado _____, manifestando intervenir en calidad de apoderado general judicial de OMNISPORT 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, expuso que el consumidor compró una pantalla marca Sony modelo XBR/65X90SF

en fecha 05/03/2019, posteriormente en fecha 13/03/2019, se comunicó a los talleres de Omnisport haciendo saber que la pantalla estaba fallando, se le dio atención a domicilio y se verificó que en efecto su pantalla estaba fallando y esta era cubierto por la garantía del bien, haciéndole inmediatamente el cambio de pantalla por otra de la misma marca y modelo. Posteriormente se comunica con los talleres nuevamente el día 17/07/2019 informando que su pantalla necesitaba revisión sin especificar cual era la falla, se le hizo la visita a domicilio ese mismo día y el técnico concluyo que funcionaba bien pero si detectó un punto blanco en el filtro polarizado de la pantalla, informándole al consumidor que ese daño no lo cubría la garantía, según los términos de la misma que están estipulados en el reverso de la factura que se le dio al momento de la compra. No obstante, el denunciante insistió que retiraran el aparato para llevarlo al taller, siendo que el 26/07/2019 se retiró la pantalla para llevarla al taller, donde posteriormente se concluyó que el daño era por causa externa, y no estaba cubierta por la garantía. Finaliza manifestando que le ofrecieron un descuento al consumidor y facilidades de pago para costear la reparación del bien, pero que él se negó a aceptarlo y nunca llegó a retirar el aparato razón por la que la pantalla a la fecha se encuentra en las bodegas de la proveedora. Acompañó con su escrito, prueba documental que será valorada por este Tribunal en el apartado correspondiente de esta misma resolución (fs. 42-49).

(ii) En fecha 30/11/2020 el apoderado de la proveedora presentó escrito (f. 51), con el que agregó documentación tributaria y financiera que le fue requerida en resolución de inicio, siendo entonces que este Tribunal *tiene por cumplido el requerimiento de información* realizado a la proveedora (fs. 51 al 114).

Posteriormente, en la resolución de apertura a pruebas se le concedió el plazo de ocho días hábiles para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente (fs. 115 y 116), la cual fue notificada al apoderado de la proveedora en fecha 18/05/2021 (fs. 43-46).

(iii) Finalmente, en fecha 28/05/2021 el referido profesional presentó otro escrito (fs. 118 y 119) en el que retoma los mismos argumentos ya expuestos en el primero de los escritos citados y nuevamente adjunta prueba documental (fs. 120 a 134), las cuales, como ya se mencionó, serán valoradas en el apartado respectivo de la presente resolución.

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 procedimientos 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 Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante 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 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 procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por el consumidor y la proveedora, según el detalle a continuación:

1) Fotocopia de factura número 126827 emitida por la proveedora denunciada a nombre del señor . (fs. 3 y 30).

2) Fotocopia de hoja “control de servicios” número 444651 emitido por la proveedora en fecha 17/07/2019 (fs. 4, 31 y 122).

3) Fotocopias de hoja “orden de servicio” número 446426, emitida por el Centro de Servicio Omnispport, referente al bien objeto de la controversia (fs. 32, 49 y 121).

4) Fotocopia de documento que contiene las condiciones de la garantía (reverso de factura de compra), emitida por la proveedora y en la que constan las coberturas y las causales de pérdida de garantía (fs. 44 y 120).

5) Reporte de Servicio Técnico con histórico de actividades con fecha 15/10/2019, respecto de la pantalla objeto del reclamo (fs. 42 y 123), el cual fue elaborado y firmado por el técnico de quien se adjunta título de técnico en Ingeniería Electrónica (fs. 43 y 124), para acreditar su calidad de perito.

6) Impresiones de fotografías tomadas a la pantalla objeto de reclamo, adjuntas al Reporte de Servicio Técnico (fs. 45 a 48 y 125 a 128).

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 OMNISPORT S.A. DE C.V., por medio de la factura número 126827, en donde se demuestra la compra de la pantalla objeto de reclamo, agregada a fs. 3 y 30, 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 documento "Condiciones de garantía"* ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre la pantalla objeto del reclamo (fs. 44 y 120). Con lo que se acredita que el proveedor prevé este tipo de sucesos pero que no son considerados como falla de fabricación sino como daño causado por mal uso del aparato.

3) La *presentación de hojas de control de servicios emitido por talleres Omnisport*, en donde se detalla la revisión que se le ha realizado al a la pantalla y en qué fecha, encontrándose daños físicos en el costado izquierdo del bien (fs. 4, 31 y 122), conjuntamente con el *Reporte de Servicio Técnico del Taller OMNISPORT* emitido por el técnico _____, acreditado como Técnico en Ingeniería Electrónica, en donde se detallan las pruebas realizadas a la pantalla del consumidor, donde informa que se verificó que la pantalla presenta punto blanco, pero dicha mancha es por *causa de un daño físico*, le ha sido arrancada una pequeña sección del vinil protector oscuro que traen los paneles LCD, lo que se ve como punto blanco, debido a que la falla es por causa externa se invalidó la garantía ya que esta solo cubre defectos de fabricación (f. 42 y 123).

4) Las *fotografías que constan agregadas al expediente*, que acompañan al Reporte de Servicio Técnico precitado, en donde a título indiciario, se logra verificar daños en el televisor objeto de la controversia (fs. 45 a 48 y 125 a 128).

De lo anterior, este Tribunal verifica que: a) la proveedora otorgó una garantía sobre el televisor adquirido por el consumidor, siendo los alcances y condiciones de dicha garantía los que se consignan al reverso de la factura que fue entregada al consumidor (fs. 44 y 120), donde claramente se establece que la garantía será efectiva *cuando el daño sea bajo el uso correcto y debido a defectos de fabricación*. Para el presente caso en particular, la proveedora atendió el reclamo del problema advertido por el consumidor en su televisor y realizó una visita técnica para inspeccionar el bien en mención (fs. 4, 31 y 122), determinando que el problema reportado versaba sobre "un daño físico externo en el panel" en la pantalla LCD, situación que invalida la garantía bajo las cláusulas de *"responsabilidades del cliente que ocasionan la perdida de garantía (...)* 5. *daños causados por el mal uso del aparato"* (fs. 44 y 120), siendo entonces que

se verificó por medio de peritaje de técnico acreditado, que el daño presentado por el bien no es por un desperfecto en la fabricación.

De lo anterior se colige que, *en el presente procedimiento no constan los elementos probatorios que acreditan 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*, pues:

i) Se ha logrado determinar por medio de declaratoria de los intervinientes, que la primera pantalla que originalmente fue entregada al consumidor, presentaba **defectos de fabricación**, y **fue sustituida oportunamente en cumplimiento de las condiciones de garantía otorgadas por la proveedora** (fs. 1 y 40).

ii) Por medio de documento el documento denominado “Condiciones de esta garantía”, específicamente contempla que *“solamente se aplica cuando el daño sea bajo su uso correcto y debido a defectos de fabricación”* (fs. 44 y 120).

iii) Además la proveedora incorporó el Reporte de Servicio Técnico, elaborado por un técnico acreditado para tal función, en donde se establece que la pantalla del consumidor, presentaba punto blanco, determinándose que esto era *por causa de un daño físico*, le fue arrancada una pequeña sección del vinil protector oscuro que traen los paneles LCD, lo que se ve como punto blanco, y en conclusión, que debido a que la falla es por causa externa, no era cubierta por la garantía.

iv) Finalmente, **por medio de impresiones de fotografías adjuntadas al expediente con el Reporte de Servicio Técnico ya citado**, de manera indiciaria se observa que la segunda pantalla que la proveedora entregó al consumidor y la cual es objeto del presente reclamo, tenía daños físicos externos en el vinil al momento que fue ingresada al taller de la proveedora (fs. 45 a 48 y 125 a 128) es decir, cuatro meses después de la entrega material del bien por parte de la denunciada al consumidor.

B. Por todo ello se ha probado que la proveedora OMNISPORT S.A. DE C.V., realizó las acciones pertinentes para cumplir con la garantía proporcionada al consumidor, ya que atendió los reclamos de éste, por medio de visita técnica y evaluación técnica del bien por personal capacitado en taller (aparte de haber sustituido ya una primer pantalla que presentó defectos de fabricación), sin embargo se determinó que el daño en el bien no se puede considerar dentro de los alcances de la garantía otorgada.

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 que la proveedora OMNISPORT S.A DE C.V., ha incurrido en la comisión de la infracción atribuida, ya que en el presente procedimiento no fue posible acreditar, una negación al cumplimiento de la garantía, en el alcance de las obligaciones de la denunciada en cuanto a las cobertura de la garantía aplicable sobre el bien objeto de reclamo.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, y con fundamento en todos los elementos probatorios incorporados al presente expediente administrativo, concluye que no se ha probado la culpabilidad de la denunciada, con relación a 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*, siendo procedente absolver a OMNISPORT S.A. DE C.V., del referido ilícito jurídico por denuncia interpuesta por el señor .

VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 33, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letra b), 143 letra c), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Téngase* por recibidos el escrito y la documentación presentada por la proveedora denunciada a través de su apoderado general judicial licenciado (fs.118-134).

b) *Absuélvase* a la proveedora OMNISPORT S.A. DE C.V. por la supuesta comisión de la infracción grave 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 . a, según los términos expuestos en el romano VII letra B de la presente resolución, por no comprobarse la comisión del ilícito referido conforme a la prueba adjunta al presente expediente.

c) *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	

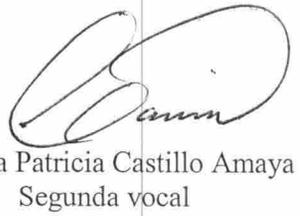
LS/MP



José Leoisick Castro
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segunda vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador