

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 09/03/2023 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 55-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:		GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 16/09/2021, el consumidor interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>“en fecha 11/04/2019 compró al crédito un congelador (frízer) marca GRS GF 420 15 CF BLC serie 22, con garantía de tres años, a la fecha solamente pagaron la cantidad de \$65.00 dólares de prima y dos cuotas de \$43.27 dólares. Es el caso que el congelador solo le sirvió dos meses y de la nada se le arruinó, ya que éste dejó de funcionar, lo cual reportó en repetidas ocasiones con el señor _____ quien le prometió enviar a un técnico, pero continúa en la misma espera porque no se ha presentado en ningún momento a tratar de solucionar el caso, por lo que solicitó al proveedor llegaran a retirar el congelador y se lo cambiaran, pero no accedieron”.</i></p> <p>El día 28/09/2021 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 (fs. 8-12), a lo cual, en fecha 12/10/2021 —fs. 12—, la denunciada señaló que: <i>“Con relación al caso solicito de su apoyo compartiendo el número de orden de servicio que le brindaron al cliente, ya que no aparece registrado ningún reporte, indicarle que cliente contaba con garantía para 3 años ya que adquirió el beneficio de super garantía, el cual perdió debido a que posee 382 días en mora”</i>, por lo cual, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (fs. 13).</p> <p>El 01/12/2021, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 08/12/2021 —fs. 16—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la parte proveedora —fs. 19—; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 16/12/2021, notificando a la proveedora en fecha 10/12/2021 —fs. 22—. Finalmente, en fecha 16/12/2021 se llevó a cabo la audiencia de conciliación, dando como resultado la falta de acuerdo entre las partes, tal como consta a fs. 36, remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 19/01/2022.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
El consumidor solicitó <i>“que el proveedor le acepte la reversión, que retire el congelador de su casa y que proceda con la devolución de lo pagado por la cantidad de \$151.54 dólares, con base en los artículos</i>			

13-D literal c), 44 literal k) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.”

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 39 a 41—, 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 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

I. 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 fechas 29/06/2022 y 01/11/2022 —fs. 46 y 60— se recibieron escritos firmados por el licenciado _____ n su calidad de apoderado general judicial de la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., mediante los cuales evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio, contesta la apertura a prueba y ejerce su derecho de defensa, manifestando que *su representada efectivamente ha cumplido con lo estipulado en el certificado de garantía y no obra ninguna prueba en contra de ello, por lo que no es cierto que se ha incumplido con la garantía del producto.*

Por otra parte, señala que *tal como puede apreciarse en los correos anexados en el folio 10 del expediente administrativo, se le solicitó al consumidor que les indicara el número de orden de servicio que se le brindó cuando generó los reportes, pero nunca accedió; indicando que este número se solicitó considerando que en su sistema no contaban con ningún registro por parte del consumidor. Que el consumidor contaba con garantía para tres años ya que adquirió el beneficio de súper garantía, el cual perdió debido a sus faltas de pago, y pese a ello en el procedimiento administrativo llevado en el Centro de Solución de Controversias, se accedió a realizar una visita técnica, pero el consumidor tampoco accedió.*

Asimismo, agrega que *para poder corroborar si alguna falla existía en verdad en el producto, el consumidor tuvo que haber informado y permitir que los técnicos revisaran el bien para corroborar que en efecto continuaba fallando; sin embargo, eso nunca sucedió, por lo que era imposible que su representada verificara las supuestas fallas.*

Finalmente, acota que *de lo anterior se puede concluir que nunca se le negó el cumplimiento de la garantía al consumidor, y que se cumplió al pie de la letra lo establecido por el artículo 33 de la LPC. En ese sentido, y amparándose en el respectivo certificado de garantía es que se puede determinar, que su representada no ha incumplido con la garantía.*

(ii) En ese orden, mediante el escrito de fs. 46 y 47, la denunciada ofreció la prueba documental que se encuentra anexada al expediente la cual consiste en:

a) Factura número 023628, de fecha 11/04/2019 (fs. 51), a nombre del señor

Por medio de dicha prueba, se acredita la compra del congelador marca HTL GRS GF420 15CF BLC serie 22, por la cantidad de \$623.71.

b) Pagaré sin protesto firmado por el señor en fecha 11/04/2019, por la cantidad de \$558.71 (fs 51. vuelto).

c) Contrato de venta al crédito firmado por el señor (fs. 52 al 54), por medio del cual se comprueba la relación contractual entre el consumidor y la proveedora denunciada.

d) Certificado de Garantía del congelador objeto de reclamo, firmado por el señor (fs. 54 vuelto y 55 frente), por medio del cual se comprueban los términos y condiciones en las cuales se brinda la garantía.

2. Con relación a los argumentos vertidos en el literal (i) y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados en el romano **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.**

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el art. 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado*

de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica". (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

2. Constan en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Fotocopia de ticket de compra, de fecha 11/04/2019, a nombre del señor
por el monto de \$623.71 (fs. 4).

b) Fotocopia de factura número 023628, de fecha 11/04/2019, emitida por la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. de C.V., a favor del consumidor por un monto total de \$623.71 en concepto de pago por la compra de: un congelador marca HTL GRS GF420 15CF BLC serie 22; con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora (fs. 5 y 51).

c) Fotocopias de comprobantes de abono, de fechas 13/05/2019 y 13/06/2019, a nombre del señor
6).

d) Fotocopia de pagaré sin protesto firmado por el señor en fecha 11/04/2019, por la cantidad de \$558.71 (fs 51. vuelto).

e) Fotocopia de contrato de venta al crédito firmado por el señor . 52 al 54), por medio del cual se comprueba la relación contractual entre el consumidor y la proveedora denunciada.

f) Fotocopia de Certificado de Garantía del congelador objeto de reclamo, firmado por el señor (fs. 54 vuelto y 55 frente), por medio del cual se comprueban los términos y condiciones en las cuales se brinda la garantía.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

1. 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:

i) la **relación contractual** existente entre el consumidor y la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por medio de la fotocopia de factura número 023628, de fecha 11/04/2019, emitida por la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. de C.V. a favor del consumidor por un monto total de \$623.71 en concepto de pago por la compra de: un congelador marca HTL GRS GF420 15CF BLC serie 22 (fs. 5 y 51), 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. Así como también, por medio del contrato de venta al crédito firmado por el señor [redacted] s. 52 al 54).

ii) La *existencia de una garantía* ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración no se encuentra especificada en el certificado de garantía (sin embargo, según lo manifestado por el apoderado de la proveedora en su escrito era de tres años) a partir de su fecha de adquisición (11/04/2019) -fs. 54 vuelto y 55 frente-.

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

De lo manifestado por el consumidor en su denuncia y de la documentación agregada al expediente, se tienen como hechos comprobados que el consumidor compró un congelador marca HTL GRS GF420 15CF BLC serie 22, por la cantidad de \$623.71, la cual señala el consumidor que solo le sirvió dos meses y de la nada se arruinó. Que reportó dicha situación en repetidas ocasiones con el señor [redacted] quien le prometió enviar a un técnico, pero continúa en la misma espera, porque no se ha presentado en ningún momento a tratar de solucionar el caso, por lo que solicitó al proveedor llegaran a retirar el congelador y se lo cambiaran, pero no accedieron.

Ahora bien, se advierte que las únicas pruebas que constan agregadas al expediente administrativo son la factura de compra, el contrato de venta al crédito, ticket de compra, comprobantes de abono y el certificado de garantía, mediante los cuales únicamente se comprueba la compra realizada por el señor [redacted] la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. de C.V., de un congelador marca HTL GRS GF420 15CF BLC serie 22, así como el pago de la prima y dos cuotas de dicho producto, y el otorgamiento de una garantía sobre el congelador objeto de reclamo, no habiéndose comprobado por otro medio probatorio los desperfectos en el congelador alegados por el consumidor. Por consiguiente, lo afirmado por la parte consumidora sobre este punto no ha sido lo suficientemente claro ni comprobado en el presente procedimiento.

En ese sentido, ninguna de las partes ha sido capaz de comprobar los extremos de la denuncia, particularmente en lo que concierne a los desperfectos del congelador alegados por el consumidor; razón por la cual, es importante reparar que, en el presente caso, no se cuenta con un medio de prueba que sustente el hecho denunciado y atribuido a la presunta infractora; y, que si bien se han presentado fotocopias de factura de compra, el contrato de venta al crédito, ticket de compra, comprobantes de abono y el certificado de garantía, éstos documentos solo permiten comprobar la relación contractual, así como el pago de la prima y dos cuotas de dicho producto, y el otorgamiento de una garantía sobre el congelador objeto de reclamo.

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.

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional –v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003– se define como: “*La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculcado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa*”. Los resaltados son nuestros.

Como en reiteradas resoluciones ha expuesto este Tribunal, el ejercicio de la potestad sancionatoria requiere de elementos que establezcan o denoten la concurrencia de una infracción tipificada en la normativa aplicable, a fin de desvirtuar la presunción de inocencia del presunto infractor con una prueba de cargo fehaciente.

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 GMG COMERCIAL EL SALVADOR, 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.

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

a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora denunciada a través de su apoderado el cual consta a fs. 60-61.

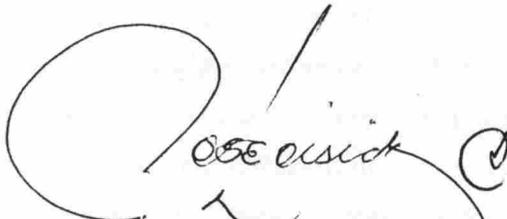
b) *Absuélvase* a la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V. por la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, en relación a la denuncia presentada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

c) *Notifíquese*.

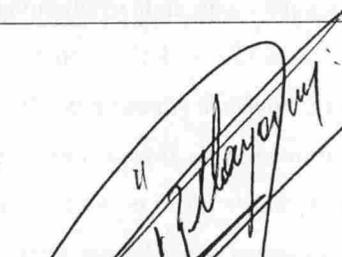
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
---	---

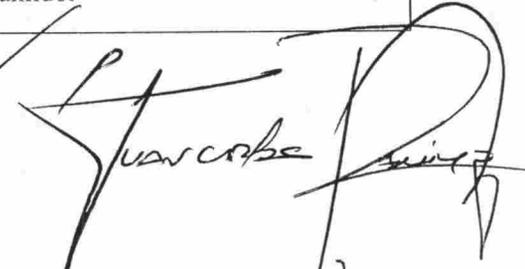
Administrativos: Reconsideración	
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	



José Leoisick Castro
Presidente



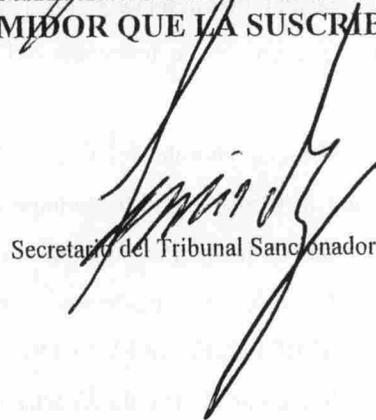
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador