

"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 "a", "f" y, 24 de la LAIP

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 11/09/2023 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 105-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	OMNISPORT, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El señor _____, interpuso denuncia en la que expuso que: <i>"adquirió un teléfono celular con el proveedor el día 17/11/2019, con 12 meses de garantía, adquirido al crédito por 18 meses, las características del celular son: SAMSUNG GALAXY A80 SM-A805 Gris, por la cantidad de \$1,000.96, con 17 cuotas de \$47.76. Manifiesta el consumidor que su teléfono ha resultado defectuoso entre el día 18 o 18 de diciembre de 2019; sin embargo, llevaron a la agencia el teléfono y hasta la fecha no lo han reparado ni entregado"</i>.</p> <p>El día 07/02/2020 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 17/02/2020 —fs. 9—, la denunciada mediante correo electrónico señaló que: <i>"Envío el informe y la copia del mismo firmado, así como el formato de presupuesto, de este celular el cual tenía fallo que no encendía nada ni cargaba, al ser destapado se verificó que la falla es debido a que presenta daños en varios componentes por filtración de humedad. El celular se envió sin reparación a la tienda de Chalatenango, ya que cliente fue informado del presupuesto y se le ofreció precio especial pero no lo aceptó, pidió se le enviara sin reparación. Como salida alterna le puedo ofrecer un descuento mayor al que ya le hizo taller, y se le dejaría la reparación en \$200.00, si necesita crédito para este pago también se lo podemos brindar"</i>, por lo cual, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (fs. 13).</p> <p>El 29/10/2020, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 10/11/2020 —fs. 21—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la parte consumidora —fs. 28—; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 23/11/2020, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la parte proveedora -fs. 32-; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 07/12/2020, en la cual, conforme al acta de suspensión de audiencia de conciliación, se hizo constar que la misma fue suspendida por</p>			

incomparecencia de la parte proveedora -fs. 38-, remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 12/02/2021.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó *“que su caso sea tramitado por los medios alternos de solución de controversias. Solicita que se le devuelva el dinero pagado hasta el momento, y la anulación del contrato o en su defecto un cambio de producto por otro de su misma especie, que es lo que el consumidor había solicitado. Base legal: artículos 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. 41 a 43—, 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 fecha 24/02/2023 —fs. 45— se recibió escrito firmado por el licenciado

en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V., mediante el cual evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio, y ejerce su derecho de defensa manifestando que no son ciertos los argumentos expresados en la denuncia.

(ii) En fechas 29/08/2023 y 01/09/2023 -fs. 50 y 60- se recibieron escritos firmados por el licenciado _____, en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V., mediante los cuales se muestra parte en el presente procedimiento sancionatorio, y manifiesta que en efecto al señor _____ se le vendió un teléfono celular

marca Samsung, modelo SM-A805F/DS, el día 17/11/2019 con garantía de 12 meses, posteriormente el día 30/12/2019 sobre dicho artículo solicitó el servicio de talleres, ya que manifestó que le estaba fallando, al ser revisado en los talleres se observó que a dicho teléfono le había ingresado algún tipo de líquido, y que esa era la razón de que el aparato estuviera fallando, inclusive el sensor de humedad cambió de color como muestra del ingreso de humedad al teléfono. Añade, que al señor

se le informó oportunamente de que el teléfono presentaba ingreso de humedad y se había dañado por eso, y que la garantía no cubría la reparación del teléfono. Se tomaron fotografías como evidencia de la revisión y del daño provocado por la humedad, y se le informó en talleres que en el reverso de la factura está lo relacionado con la garantía, y se le explicó que por ingreso de humedad a los aparatos la garantía se anula, según lo que manifiesta la garantía proporcionada y que se puede revisar en el reverso de la factura que se le entregó al momento de la compra, la cual detalla "*Responsabilidades del cliente que ocasionan la pérdida de garantía*", y en su numeral sexto dice "*Daños causados por ...ingreso al aparato de cualquier tipo de humedad*".

Asimismo, señaló que al teléfono se le tomaron fotografías que demuestran el daño causado por el ingreso de la humedad, las cuales se adjuntan como medio de prueba, a fin de comprobar dichas circunstancias, también se presenta el informe técnico el cual es firmado por el técnico

, en su calidad de Jefe Técnico del Taller de Omnisport, en el que en esencia detalla que el daño al teléfono fue ocasionado por el ingreso de la humedad, se le dañó la tarjeta principal, el módulo de pantalla y carga. Manifiesta que para la reparación del teléfono que compró el consumidor, se preparó un presupuesto al cual se le hizo un notable descuento, pero aún así no aceptó y dijo que se enviara el teléfono a la tienda de Chalatenango, sin reparar, por lo que actualmente ahí se encuentra ya que el señor lo lo ha retirado.

2. Por otra parte, la denunciada ofreció la prueba documental que se encuentra anexada al expediente la cual consiste en:

a) Reverso de copia de factura en la cual aparecen las condiciones de la garantía (fs. 62).

b) Reporte de servicio técnico que se encuentra a folios 63 del expediente administrativo, suscrito por el técnico Jefe Técnico del taller de Omnisport.

c) Fotocopia certificada por notario del Título de Técnico en Ingeniería Electrónica, del señor (fs. 64).

d) Impresiones de fotografías con las que se pretende mostrar el ingreso de humedad en el teléfono objeto de reclamo, así como los daños encontrados en el mismo (fs. 65 a 67).

3. Con relación a los argumentos vertidos en el literal (ii) 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 factura de compra número 137865, de fecha 17/11/2019, a nombre del señor (fs. 3); con la cual se acredita la relación de consumo entre el consumidor y la proveedora, así como el otorgamiento de una garantía sobre el teléfono celular objeto de reclamo.

b) Fotocopia de contrato de venta a plazos, suscrito entre el consumidor y la proveedora, en fecha 17/11/2019 (fs. 3 vuelto y 4).

c) Fotocopia de detalle de presupuesto de reparación con descuento, de fecha 13/02/2020, por la cantidad de \$278.27 (fs. 11).

d) Reverso de copia de factura en la cual aparecen las condiciones de la garantía (fs. 62).

e) Reporte de Servicio Técnico que se encuentra a folios 63 del expediente administrativo, suscrito por el técnico Jefe Técnico del Taller de Omnisport; mediante el cual se acredita la falla reportada por el consumidor, en la misma se detalla que en revisión técnica al desarmar el dispositivo se encontró que éste presenta daños por filtración de humedad, en la tarjeta principal y en módulo de pantalla, y en el mismo se afirma, que dichas condiciones en que se encontró el aparato invalida la garantía. En el referido documento, también se señala que para la reparación del teléfono es necesario el reemplazo de varios repuestos, y que debido a la pérdida de la garantía, se elabora un presupuesto de reparación por cambio de tarjeta principal, módulo pantalla, batería, flexible principal, e informar los costos al cliente, consignando dentro de las observaciones que la garantía cubre la reparación de desperfectos de fabricación, pero ésta se invalida si el fallo es por causas externas, daños y otros, y que en la revisión se encontró que el celular ha sufrido filtración de humedad, que es la causa del fallo, cliente fue informado del presupuesto normal y se le ofreció un precio especial, pero no lo aceptó. Artículo fue enviado a la tienda para entrega al cliente.

f) Fotocopia certificada por notario del Título de Técnico en Ingeniería Electrónica, del señor (fs. 64).

g) Impresiones de fotografías con las que se pretende mostrar el ingreso de humedad en el teléfono objeto de reclamo, así como los daños encontrados en el mismo (fs. 65 a 67).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

I. 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 OMNISPORT, S.A. DE C.V., por medio de las fotocopias de factura de compra número 137865, de fecha 17/11/2019, a nombre del señor (fs. 3), por un monto total de \$1,000.96 en concepto de pago por la compra de: un teléfono celular, marca Samsung, modelo GALAXY A80 SM-A805, y de contrato de venta a plazos, suscrito entre el consumidor y la proveedora, en fecha 17/11/2019 (fs. 3 vuelto y 4).

ii) La *existencia de una garantía* ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de 12 meses (según lo que consta en la factura de compra) a partir de su fecha de adquisición (17/11/2019), conforme a la leyenda consignada en la factura de compra "GTIA 12 MESES" (fs. 3).

iii) La *presentación del reclamo para ingreso a taller* por parte del consumidor por fallos en el teléfono celular adquirido. Cabe mencionar que se ha comprobado que el producto fue ingresado en una ocasión para su revisión, siendo la falla reportada que el teléfono no cargaba ni había imagen.

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

i) Los únicos documentos contractuales que obran en el expediente administrativo son la factura de fs. 3, y el contrato de venta a plazos de fs. 3 vuelto y 4.

ii) De lo manifestado por el consumidor y el apoderado de la proveedora durante sus intervenciones y de la documentación agregada al expediente, se tienen como hechos comprobados que el consumidor presentó reclamo para ingreso a taller en una ocasión por fallas en el teléfono celular adquirido; que éste fue revisado y diagnosticado por un técnico de la proveedora en esa ocasión, habiéndose determinado que al desarmar el dispositivo se encontró que este presenta daños por filtración de humedad, en la tarjeta principal y en módulo de pantalla, por lo que se invalida la garantía, señalando que para la reparación es necesario el reemplazo de varios repuestos, pero debido a la pérdida de garantía, se elabora un presupuesto de reparación para cambio de tarjeta principal, módulo pantalla, batería, flexible principal, para informar costos al cliente, consignando dentro de las observaciones que la garantía cubre la reparación de desperfectos de fabricación, pero ésta se invalida si el fallo es por causas externas, daños y otros, en esta revisión se encontró que el celular ha sufrido filtración de humedad, que es la causa del fallo, cliente fue informado del presupuesto normal y se le ofreció un precio especial, pero no lo aceptó.

Que tal como afirma el apoderado de la proveedora en su escrito de fs. 60 y se comprueba en las condiciones de la garantía, establecidas en reverso de la factura de compra agregada a fs. 62, las supuestas fallas en el teléfono celular, alegadas por el consumidor son derivadas del mal uso del producto y de daños causados por el ingreso de humedad, situaciones que no están cubiertas por la garantía, tal como se establece en el numeral seis de las causales de pérdida de la garantía en donde se señala que: *"La GARANTÍA solamente se aplica cuando el daño sea bajo uso correcto y debido a defectos de fabricación. Se considerará pérdida de garantía en cualquiera de los siguientes casos: 6. Daños causados por voltaje eléctrico inadecuado, instalaciones eléctricas inadecuadas/sobrecargadas, conexión del equipo, redes inadecuadas o eventos ajenos a nuestra responsabilidad como son robos, explosiones, incendios, terremotos, inundaciones, ingreso al aparato de cualquier tipo de húmedas,*

agua lluvia, agua potable, lodo, polvo, salitre, oxidación, insectos, roedores, desórdenes públicos o como consecuencia de éstos, transporte incorrecto, etc."

Al respecto, puede afirmarse que la proveedora no reparó el teléfono celular ni sustituyó las piezas dañadas, debido a que las causas que originaron el daño, mal uso del producto y daños causados por el ingreso de humedad al mismo, están excluidas de la cobertura de la garantía básica pactada.

En tal sentido, puede señalarse que siendo esas las causas de los daños presentados por el teléfono celular, no existe negativa de parte de la proveedora denunciada de hacer efectiva la garantía sobre dicho aparato, pues es evidente que era responsabilidad del consumidor cuidar debidamente del mismo.

Y es que, tal como ha sido reconocido por la proveedora y estipulado en las condiciones de la garantía, la misma se pierde cuando ha existido mal uso del producto y daños causados por ingreso al aparato de cualquier tipo de humedad.

Por otro lado, tampoco existen otros elementos probatorios para generar la convicción que los daños experimentados por el teléfono celular sean responsabilidad de la proveedora. De acuerdo a lo expuesto, puede concluirse, que OMNISPORT, S.A. DE C.V. presentó evidencias técnicas admisibles a efecto de demostrar la falta de responsabilidad en cuanto a la denuncia presentada por el señor

razón por la cual, procede absolverla respecto de la infracción atribuida.

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 OMNISPORT, 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.

VIII. DECISIÓN

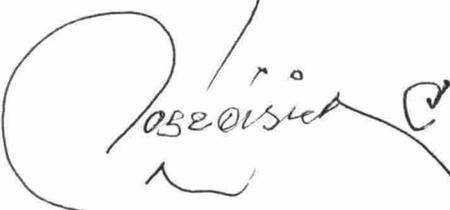
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 33, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Ténganse* por recibidos los escritos y la documentación presentados por la proveedora denunciada a través de su apoderado licenciado _____, los cuales constan de fs. 50-67.

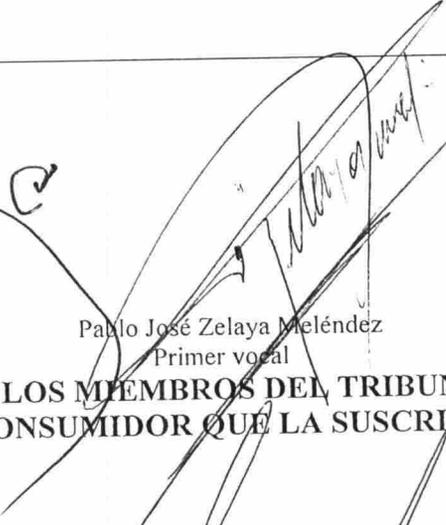
b) *Absuélvase* a la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V. por la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, en relación a la denuncia presentada por el señor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

c) *Hágase* del conocimiento de los intervinientes que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

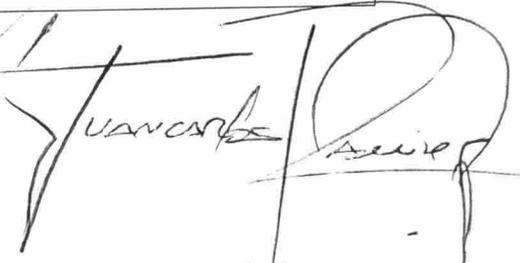
d) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



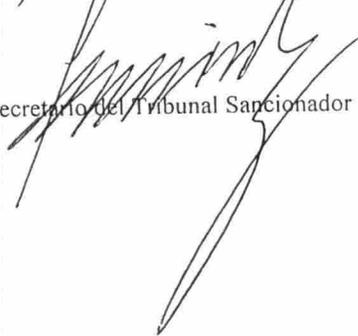
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OG/AMC



Secretario del Tribunal Sancionador