

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 13/11/2023 Hora: 13:12 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1132-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	COMPAÑIA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El denunciante reclamó en su denuncia por "(...) <i>desperfectos en su celular Alcatel que adquirió en Claro el día 09 de mayo de 2020 de contado, comenta que en enero, el teléfono presentó fallas en la carga. Realizó el reclamo a la sucursal del proveedor para que le respondieran por la garantía del celular, e ingresaron el celular al taller y se lo regresaron con un cambio de sensor que resolvería la falla, pero el celular siguió presentando problemas el mismo día que se lo entregaron. El consumidor fue al día siguiente para realizar el reclamo y el proveedor ya no le quiere responder por el celular cuya garantía sigue vigente</i>" (sic).</p> <p>Según el consumidor, los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que establece que es una infracción grave: "<i>El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente</i>".</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, sin que la proveedora denunciada y el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo (fs. 48-50) por lo cual, se remitió a este Tribunal el expediente formado con las diligencias de medios alternos de solución de conflictos, el cual, se recibió en este Tribunal en fecha 28/07/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
El consumidor solicitó en el CSC, que la proveedora: " <i>(...) cumpla con la garantía del producto y le devuelva lo pagado</i> " (sic)".			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 51 al 52—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por <i>el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.</i></p> <p>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 —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados por el consumidor—, 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.</p>			

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. 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.*

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— 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:

(f) En fecha 14/06/2023 —fs. 55 al 58— se recibió escrito y documentación anexa (fs. 59 al 67), presentada por la licenciada _____, en calidad de apoderada especial de la proveedora Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V., mediante la cual contesta la audiencia conferida en resolución de inicio de fecha 10/03/2023, señalando que el usuario en su denuncia señaló, que el terminal marca ALCATEL fue adquirido de contado el 09/05/2020, y que, en el mes de enero del 2021, es decir ocho meses posteriores a la compra del mismo, dicho terminal presentó fallas de carga; se procedió a realizar las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del terminal, por lo cual, en los registros de su representada, el terminal en comento fue presentado por el usuario una sola vez, siendo esta el 19/01/2021, en agencia Claro Multiplaza, con la falla “teléfono no carga”. En esa ocasión y respetando la garantía del equipo, se remitió el terminal al taller autorizado SERVICEL CORPORATION, S.A. DE C.V., el 21/01/2021, a fin de que se realizara la revisión, diagnóstico y/o reparación necesaria para el correcto funcionamiento del equipo.

Adujo que SERVICEL realizó el proceso de revisión del equipo para determinar el motivo de la falla, determinándose que esta provenía de un desperfecto de fábrica en el sensor de huella, lo cual provocaba un cortocircuito que obstaculizaba el correcto proceso de carga. En este sentido, en cumplimiento de la garantía de fábrica del equipo, SERVICEL realizó, entre otros, la sustitución del sensor de huella por uno nuevo y original de la marca y cambio de kit de sellos, solventando con ello la falla reportada por el señor _____. El proceso y acciones realizadas por SERVICEL, pueden ser constatadas por medio de certificación extendida el 12/06/2023, por el ingeniero _____, gerente de control de calidad y procesos de SERVICEL, adjunta a fs. 59.

En ese sentido, manifiesta la apoderada que su representada fue diligente al recibir el terminal ALCATEL 1S 5024 A y enviarlo al taller autorizado para su revisión, diagnóstico y reparación, el cual fue entregado al usuario el 26/01/2021, una vez fueron realizadas y confirmadas con el usuario las pruebas de funcionamiento en la carga del mismo. El seguimiento del caso incluido en los sistemas de CTE, así como el diagnóstico emitido por SERVICEL, se comprueba por medio de certificación emitida el 12/06/2023, por el señor _____, Jefe del Departamento de Reparación de Terminales del Grupo Claro (fs. 60 y 61).

Ahora bien, respecto a lo manifestado por el denunciante sobre que: *“fue al día siguiente para realizar el reclamo y el proveedor ya no le quiere responder por el celular, cuya garantía sigue vigente”*, señala que, en apego a lo indicado en el artículo 34 de la LPC, se le indicó al usuario que era necesario realizar una nueva revisión al terminal para determinar su estado e intentar, si fuese necesario, su reparación, lo cual se informó al CSC-DC en el proceso de avenimiento el cual se encuentra documentado a fs. 13 del expediente; asimismo, el cambio de sensor de huella, según consta en correo del 23/04/2021 (fs. 38-40), y el ofrecimiento al señor _____ de realizar el cambio de terminal por uno equivalente, pero éste no estuvo de acuerdo.

Posterior a ello, en el fs. 42 del expediente, consta que el 04/05/2021, el técnico legal de la Defensoría del Consumidor, indicó al señor _____ *“le informo que se han realizado las gestiones necesarias para que el proveedor realice la devolución (...) siendo necesario que nos informe si esta de acuerdo con la devolución y de ser así nos remita un número de cuenta donde el proveedor realice el depósito (...)”*. Al respecto, en esa

misma fecha el usuario respondió “no acepto, me apego a la sustitución del equipo de las mismas características técnicas (...), no hay problema que la marca del aparato no sea Alcatel”.

Posteriormente, en fecha 05/05/2021, se le comunicó al consumidor que su representada se encontraba en disposición de hacerle la devolución del dinero cancelado al momento de la compra, tal y como se solicitó en la pretensión de la denuncia. Autorizada la entrega del dinero en efectivo, la proveedora solicitó documentación necesaria al consumidor para completar la transacción, pero el consumidor no envió la documentación necesaria para hacer efectivo el acuerdo y posteriormente el caso fue remitido ante este Tribunal Sancionador, por disposición del consumidor. La apoderada de la proveedora destaca que la cantidad a devolver era de \$95.01, la cual se encontraba disponible de ser entregada al usuario, por lo, aduce, que resulta imposible atribuirle la comisión de la conducta establecida en el artículo 44 letra k) de la LPC.

(ii) En fecha 08/11/2023 se recibió escrito y documentación anexa firmado por la referida apoderada de la proveedora denunciada, en el cual evacuó la audiencia conferida mediante resolución de apertura a prueba de fecha 24/10/2023 (fs. 68), y reafirma lo argumentado en el escrito que antecede respecto a la defensa de la infracción atribuida a su representada y solicita se absuelva a la misma.

En ese sentido, con el fin de no tornar repetitiva la presente resolución, este Tribunal, procederá a realizar el análisis de los argumentos expuestos por la apoderada, relacionados con la infracción atribuida a la denunciada, en el romano VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

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. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA—, 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 –en adelante CPCM– (de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC), 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.*

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC se seguirán las disposiciones citadas previamente.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

(i) Impresión de fotografía de hoja de solicitud de servicio técnico realizado en agencia Multiplaza, de fecha 19/01/2021 en el cual consta que se solicitó revisión y reparación del aparato marca Alcatel ALC, de fs. 4.

(ii) Impresión de fotografía de factura N°00332, mediante el cual consta la compra del aparato marca ALCATEL 1S 5024 A, por el valor de \$95.01, de fs. 5.

(iii) Certificación del 12/06/2023, extendida por el señor _____, quien en su calidad de gerente de control de calidad y procesos de SERVICEL CORPORATION, S.A. DE C.V, taller autorizado por el Grupo Claro, certifica la revisión efectuada al terminal ALCATEL 1S 5024 A, así como el diagnóstico y la reparación, fs. 59.

(iv) Certificación de fecha 12/06/2023, emitida por el señor _____, jefe del Departamento de Reparación de Terminales de Grupo Claro, quien certifica que SERVICEL CORPORATION, S.A. DE C.V., es un taller independiente y autorizado por el Grupo Claro y cuya relación se limita a prestación de servicios de revisión, emisión de diagnóstico, reparación y mantenimiento de terminales, a fs. 60.

(v) Certificación del 12/06/2023, emitida por el señor _____, jefe del Departamento de Reparación de Terminales del Grupo Claro, por medio de la cual se comprueba el seguimiento del caso en los sistemas CTE, así como el diagnóstico y registro de entrega del teléfono al consumidor –en fecha 26/01/2021– luego de haberse realizado las pruebas de funcionalidad respectivas, según lo indicado por SERVICEL, de fs. 61.

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 el proveedor [REDACTED] por medio de la factura (f. 5), 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 el bien objeto de reclamo, que según lo manifestado por ambas partes, en específico por la proveedora denunciada, se encontraba vigente pues el objeto de reclamo contaba con 8 meses posteriores a la compra, por lo cual aun se podía hacer uso de la misma.

3) La *existencia de un diagnóstico técnico*, mediante las certificaciones del personal técnico asignado por la proveedora en fechas 12/06/2023 (fs. 59 y 61) se detalla que el consumidor efectivamente realizó el reclamo a la proveedora sobre el desperfecto que presentaba el aparato en cuestión, y al hacer la revisión respectiva se brindó el siguiente diagnóstico "*reparado cambio de sensor de huella, recarga software*".

4) El *cumplimiento de la garantía*, mediante la solicitud de servicio de fs. 4 y las certificaciones de fs. 59-61, se acreditó que efectivamente se realizó el reclamo ante la proveedora denunciada, y que ésta atendió el mismo, reparando el bien y solventando las fallas reportadas en el aparato celular.

Según los hechos denunciados por el consumidor, el aparato presentó fallas nuevamente y afirmando que llevó nuevamente el aparato a la sucursal de la denunciada, pero se negaron a repararlo. Sin embargo, revisados los documentos incorporados en el presente expediente administrativo, este Tribunal, advierte que no se comprobó lo manifestado por el consumidor sobre la segunda reclamación.

Establecido lo anterior, el artículo 34 de la LPC establece que: "*la garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza y la reducción del precio o devolución de lo pagado*", en ese sentido, se tiene por acreditado que existe un reclamo realizado por el consumidor, en virtud del cual se realizó la reparación respectiva, la cual se encuentra documentada a fs. 4, 59 al 61, por lo cual no se cumple la condición que la ley que habilita que el consumidor pueda exigir *el cumplimiento de la oferta, si fuere posible, la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza o la devolución de lo pagado*, por lo cual no se le puede atribuir incumplimiento alguno a la proveedora denunciada, pues no se logró comprobar incumplimiento de la garantía del aparato, al contrario, se advierte que de manera razonable y diligente se atendieron los reclamos y se brindaron soluciones por parte de la misma, los cuales se encuentran documentados en la etapa de avenimiento, en la fase de medios alternos de solución de conflictos.

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 COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE 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.

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**:

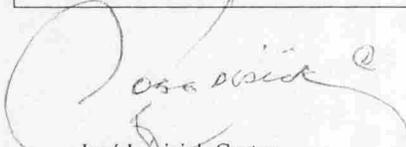
a) *Téngase* por recibidos los escritos y la documentación presentados por la proveedora denunciada a través de su apoderada la licenciada _____, los cuales constan de fs. 55 al 67 y 71 al 74.

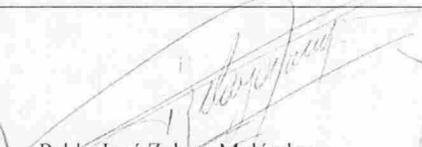
b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, atribuida a la proveedora COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

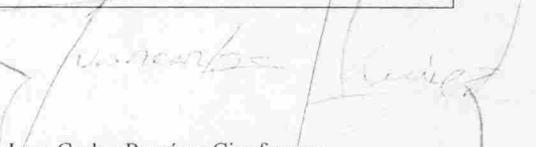
c) *Absuélvase* a la proveedora COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, en relación a la denuncia presentada por el señor _____, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.

d) *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.

e) *Notifíquese.*

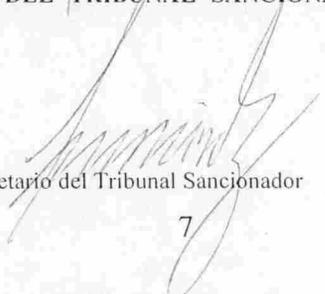

José Leoisick Castro
Presidente


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.

PR/ym


Secretario del Tribunal Sancionador