

269-12 Acum.-

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las ocho horas del día doce de septiembre de dos mil diecisiete.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría, —en adelante CSC—, como consecuencia de las denuncias interpuestas por los señores \_\_\_\_\_ contra la proveedora \_\_\_\_\_ por las supuestas infracciones a los artículos 43 letras c) y e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, por incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente, y por no entregar los bienes en los términos contratados, esto último únicamente con respecto a la tercera de los denunciados.

Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que queden pendientes pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

**I. En sus denuncias, los consumidores manifestaron:**

La señora \_\_\_\_\_ expuso que en el mes de febrero de dos mil nueve, firmó un contrato de prestación de servicios de telefonía móvil con \_\_\_\_\_ por el cual le entregaron un teléfono celular marca \_\_\_\_\_, agregando que a los cuatro meses de uso el aparato presentó problemas de conexión de señal y de configuración en su funcionamiento, razón por la cual, remitió dicho bien al taller de la proveedora, quien efectuó el cambio de dicho aparato por uno de la misma marca, modelo W580, en cumplimiento de la garantía de fábrica. Sin embargo, a los siete meses de uso, dicho aparato dejó de funcionar y se apagó, por lo que presentó un segundo reclamo, ingresando el equipo al taller de la proveedora para su reparación, informándole que la falla era irreparable por daños ocasionados por el mal uso y por haber sido abierto en un taller no autorizado, situación con la que no está de acuerdo, motivo por el cual la consumidora solicitó en el CSC, el cambio del aparato y el cumplimiento de la garantía ofrecida, ya que no ha llevado el teléfono celular a ningún taller externo al autorizado por la proveedora.

Por su parte, el señor \_\_\_\_\_ sostuvo que el día quince de febrero de dos mil trece adquirió un teléfono celular marca *Blackberry*, modelo 9220, color negro, pagadero mediante dieciocho cuotas mensuales de \$27.98, con una garantía de un año y de seis meses para



accesorios del aparato. Agregó, que el bien objeto de reclamo comenzó a presentar fallas en el funcionamiento, situación que lo motivó a interponer un primer reclamo el día doce de agosto de dos mil trece, habiéndose diagnosticado por parte del taller de la proveedora que la falla provenía del recalentamiento del equipo. No obstante lo anterior, el problema persistía, razón por la cual el día veintisiete de agosto del mismo año, entregó por segunda ocasión el aparato en el taller de la proveedora, informándole que debía pagar la cantidad de \$44.00 por la reparación del mismo, con lo que no ésta de acuerdo por cuanto no había vencido la garantía otorgada. En consecuencia, el consumidor solicitó al CSC la reparación del teléfono sin costo alguno o el cambio por uno nuevo.

Finalmente, la señora \_\_\_\_\_ manifestó que el día doce de febrero de dos mil catorce contrató un plan de telefonía móvil, por el cual le entregaron un teléfono celular marca Alcatel Idol Minio 6012X, aparato que presentó fallas en su funcionamiento, ya que un día mientras lo cargaba, presentó signos de humedad, se apagó y no volvió a encender, reportando dicha situación a la proveedora el día veintisiete de agosto del año dos mil catorce, enviando el aparato a revisión del taller. Sin embargo, transcurrido un mes sin recibir respuesta alguna sobre su reclamo, se presentó el día veintiséis de septiembre de dicho año, a la oficina de la proveedora a pedir información, notificándole que debía pagar la cantidad de \$180.00 por la reparación, con lo que no está de acuerdo por considerar que el producto es de mala calidad y por el cual la proveedora le ofreció garantía de 12 meses, solicitando en el CSC el cambio del aparato por un celular nuevo.

Se siguió el procedimiento establecido en los artículos 143 y siguientes de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada.

**II.** Los apoderados de la proveedora denunciada presentaron los escritos de folios 42-44, 98-99, y 164-165 por medio de los cuales se pronunciaron respecto de las denuncias presentadas por los consumidores, manifestando que ha existido un incumplimiento en las condiciones para la exigencia de la garantía básica a la que alegan tener derecho los denunciantes, ya que, en el caso de la señora \_\_\_\_\_ el bien objeto de reclamo presentaba señales de manipulación externa, conforme al diagnóstico emitido por el taller autorizado por el fabricante (folios 28 y 54); por tanto, indicaron que no es cierto que su mandante haya incumplido con la garantía otorgada, sino que la consumidora no dio cumplimiento a su obligación de entregar, en caso de fallas, el equipo a un taller autorizado por \_\_\_\_\_ para su



respectiva reparación, conforme a lo estipulado en la fotocopia confrontada del Anexo 1, específicamente, en la cláusula Séptima denominada Garantía Básica (folio 12).

Respecto a los hechos denunciados por el señor [redacted], argumentaron que la proveedora si cumplió con la garantía ofrecida, ya que reparó el módulo de carga del aparato objeto de la pretensión, determinando que la falla reportada —recalentamiento— se produjo por no utilizar el cargador original del equipo, es decir, el daño en el módulo de carga fue consecuencia del uso de otros cargadores que poseen amperajes más altos al debido. Además, sostuvieron que la proveedora hizo entrega al consumidor de otro equipo en calidad de préstamo, para que pudiera hacer uso efectivo del servicio mientras se realizaba el chequeo técnico del aparato, acotando que el consumidor se negó a retirar el aparato y que no cumplió con su obligación de hacer buen uso del aparato, ya que utilizó accesorios que no correspondían.

Finalmente, en cuanto a los hechos denunciados por la señora [redacted], argumentaron que, luego de realizar una revisión del aparato celular, los técnicos del taller autorizado por el fabricante para reparaciones de fallas y desperfectos, determinaron que éste presentaba residuos de corrosión, específicamente en la tableta electrónica principal, lo cual fue producto del contacto con algún tipo de líquido en sus partes internas, consecuencia del uso incorrecto del mismo, lo cual consta en los informes técnicos de folios 149 y 172. Por lo anterior, considera que no es cierto que su mandante no haya cumplido con la garantía de uso o funcionamiento ofrecida, ya que la corrosión por humedad no es producto de un desperfecto de fábrica, sino un efecto de la negligencia de la señora [redacted] en el uso del aparato, situación que se encuentra fuera de la cobertura de la garantía otorgada, ello de conformidad a lo consignado en la fotocopia confrontada del Anexo 1, específicamente, en la cláusula Séptima denominada Garantía Básica (folio 130).

III. Expuestos los alegatos de las partes, corresponde ahora analizar los elementos constitutivos de las infracciones atribuidas a la proveedora denunciada.

**A. Infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.**

Este Tribunal previo a realizar un análisis de fondo de dicha infracción, advierte que los hechos denunciados por la señora [redacted] fueron admitidos por supuestas infracciones establecidas en el artículo 43 letras c) y e) de la LPC, por el incumplimiento en la garantía del teléfono en la forma y plazo convenidos, y por no entregar los bienes en los términos contratados.

No obstante lo anterior, este Tribunal advierte que los hechos expuestos en la denuncia y la conducta atribuida a la proveedora denunciada radica únicamente en el incumplimiento de la garantía, por lo que considera necesario examinar la calificación preliminar de los hechos denunciados como infracción al artículo 43 letra e) de la LPC. Dicho examen ha de ser realizado en aplicación del principio procesal según el cual *el juez conoce el derecho aplicable*, en virtud del cual se realiza un proceso cognoscitivo e interpretativo que supone la aplicación de la norma jurídica al hecho controvertido.

Al realizar el análisis de tipicidad de los hechos, es preciso tener en cuenta la especificidad de la conducta sancionable previamente delimitada por la ley, en virtud de lo cual este Tribunal no puede conocer de una conducta infractora de carácter general cuando los hechos denunciados se adecuan con mayor especificidad a otro tipo sancionador.

Por lo anterior, al analizar la conducta tipificada en el artículo 43 letra c) de la LPC se concluye que los hechos denunciados y la conducta atribuida al infractor se subsumen a ese tipo más específico, *incumplimiento de la garantía*. En consecuencia, este Tribunal solamente conocerá de la posible comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC.

**B. Infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por supuesto incumplimiento de garantía.**

Respecto de la obligación regulada en el artículo 33 de la LPC, 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 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 3° de la referida Ley dispone que: "*En cualquier compraventa de bienes muebles nuevos no perecederos, el proveedor está obligado a garantizar al consumidor la calidad, cantidad, funcionamiento y seguridad de los mismos, acorde con el fin para el cual son fabricados.*" Además, establece en su inciso 2° que: "*Las garantías ofrecidas por el fabricante o productor de los bienes y servicios, son obligatorias para sus distribuidores*".

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC señalaba que ésta comprenderá las "*reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien dos o más veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir*



*entre las siguientes opciones: al cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; la reducción del precio o la devolución de lo pagado."*  
(Texto del artículo vigente al momento de los hechos denunciados por la consumidora 1

Lo anterior implica 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 sólo 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.

IV. A. Una vez determinado lo anterior, se valorará la prueba que consta en el expediente, de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC.

Al respecto, el artículo 146 de la LPC, establece que 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— y, los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicos idóneos.

De conformidad con el artículo 167 del Código Procesal Civil y Mercantil de aplicación supletoria en el presente procedimiento, el cual 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, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

**B.** En el presente caso, tanto las partes denunciantes como la parte denunciada presentaron prueba documental de cargo y de descargo respectivamente, la cual ha sido valorada en su integridad por este Tribunal.

i) En relación con la denuncia de la señora [redacted] con la fotocopia confrontada de orden de reparación de taller 69428 (folio 3), se comprobó que la proveedora denunciada recibió, el día *doce de junio de dos mil nueve*, un primer reclamo de parte de la consumidora por fallas reportadas en el aparato marca *Sony Ericsson* modelo W380, que consistían en la pérdida de señal y mala configuración de la pantalla externa, acreditándose que en cumplimiento de la garantía de fábrica, se realizó el cambio por otro aparato de la misma marca, modelo W580, lo que también es confirmado por la consumidora en su denuncia.

Además, mediante la fotocopia confrontada de comprobante de entrega de terminal enviado a reparación (folio 2), se estableció que la consumidora presentó un segundo reclamo en fecha *uno de febrero de dos mil diez*, porque el teléfono entregado en reemplazo no encendía al conectar el cargador y solo se mantenía encendido el teclado por cinco minutos.

Ahora bien, respecto al segundo reclamo, luego de un chequeo general del aparato, el personal del taller autorizado por la proveedora determinó, en fecha *dieciséis de febrero de dos mil diez*, que la falla era irreparable, ya que la procesadora principal y circuitos electrónicos se encontraban dañados por el mal uso —abierto y trabajado fuera de taller autorizado—, conforme a lo consignado en la fotocopia confrontada del comprobante de entrega de terminal enviado a reparación (folio 2), información que se robustece con lo consignado en la fotocopia simple de constancia emitida por [redacted] (folio 28) el día *veintiséis de febrero de dos mil diez*, en la que hacen constar que son el taller autorizado por la fábrica [redacted] para analizar, diagnosticar y reparar toda la gama de celulares distribuidos por el operador [redacted], informando que los daños del equipo se observan en el área de los circuitos de amplificación de potencia de voltaje y de la batería interna, lo cual afecta directamente el funcionamiento de la procesadora (impresiones a color de fotografías de folio 53), documentos que han sido presentados por la referida sociedad y no han sido controvertidos en el presente procedimiento.

Sobre la base de lo anterior, se tiene por establecido que el bien objeto de reclamo se encontraba exento de la cobertura de la garantía, conforme a lo estipulado en la letra c) del



numeral 7) Exclusiones de la Garantía Básica de la Cláusula Séptima: Garantía Básica del Anexo 1 del contrato de prestación de servicio de telefonía móvil (folio 12), la cual literalmente establece: “c) Defectos o fallas en el terminal o sus accesorios debidas a instalaciones, reparaciones, modificaciones o servicios incorrectos causados por personal técnico no autorizado por ..., o la manipulación o apertura del terminal o sus accesorios por terceras personas”.

Por tanto, ha quedado acreditado en el expediente que la proveedora denunciada si resolvió el reclamo del consumidor, y que por incumplir la obligación consignada en la letra d) del numeral 1) de la referida cláusula 7), la reparación se encontraba exenta de la cobertura de la garantía; en consecuencia, es procedente *absolver* a la proveedora por el supuesto incumplimiento a la garantía otorgada, infracción estipulada en el artículo 43 letra c) de la LPC.

Es preciso mencionar, que en este caso particular, la valoración del documento de garantía se realiza de acuerdo a lo dispuesto en el texto del artículo 33 de la LPC (Decreto Legislativo No. 776 del 18 de agosto de 2005, D.O. No. 166 Tomo 368 del 8 de septiembre de 2005) *vigente al momento de suceder los hechos descritos*.

ii) En relación a la denuncia del señor ... con la certificación de impresión de captura de pantalla emitida por el Jefe de Atención de Servicio al Cliente de (folio 106), se acreditó que la proveedora denunciada recibió el día *veinticuatro de julio de dos mil trece*, un primer reclamo —orden 147525— por el mal funcionamiento del aparato celular, ya que presentaba recalentamiento, enviándolo al taller de la proveedora denunciada, efectuando el cambio de tres microreguladores en el módulo de carga, y haciendo entrega del mismo en fecha treinta y uno de julio de dos mil trece, confirmando el consumidor su buen funcionamiento luego de las pruebas realizadas.

Al respecto, según el documento (no controvertido en el presente procedimiento) emitido por el taller Hospital de Celulares (autorizado por la proveedora) se determinó que la falla de recalentamiento se genera cuando no se utiliza el cargador original del aparato celular y se carga con equipos de diferentes marcas que poseen un amperaje más alto, lo que ocasiona el daño en el módulo de carga, conforme a lo consignado en la constancia original suscrita por el director técnico del taller antes referido (folio 107).

Posteriormente, el consumidor presentó un segundo reclamo por los mismos motivos, el *veintisiete de agosto de dos mil trece*, ocasión en la que exigió el cambio del equipo, conforme a lo consignado en la fotocopia confrontada de orden de reparación de taller con número de orden 149273 (folio 73) y certificación de captura de pantalla (folio 105), habiéndose realizado por



parte del taller el cambio de la placa base —conocida como tarjeta madre o *motherboard*—, lo cual equivale al cambio del equipo completo, conforme a lo consignado en el informe técnico antes relacionado.

Ahora bien, el señor                reclama que la proveedora ésta realizándole un cobro de \$44.00 en concepto de pago por la reparación antes referida; sin embargo, en el presente expediente no se ha probado que                haya efectuado dicho cobro al consumidor, pues lo único que consta es la afirmación del consumidor. Por consiguiente, al haberse establecido que la proveedora reparó el aparato objeto de reclamo conforme a la garantía, y no haberse comprobado que haya cobrado por tal reparación, no se ha establecido la comisión de la conducta infractora atribuida a la proveedora, por lo que resulta procedente *absolver* a la referida sociedad por la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC.

iii) Finalmente, respecto de la denuncia interpuesta por la señora

le la fotocopia confrontada de orden de reparación de taller 165967 (folio 119), se comprobó que la proveedora denunciada recibió el día *veintisiete de agosto de dos mil catorce*, un reclamo de parte de la consumidora por fallas en el funcionamiento que consistían en que el teléfono presentó humedad mientras lo cargaba, produciendo un recalentamiento y apagándose de forma definitiva.

No obstante, del diagnóstico emitido por el taller autorizado por la proveedora ( folios 149 y 172), el cual fue presentado por la misma y no ha sido controvertido en el presente procedimiento, se ha establecido que el teléfono presentaba residuos de corrosión, específicamente en la tableta electrónica principal, como consecuencia del contacto con algún tipo de líquido (impresión a color de fotografías de folio 173 y 174), determinando que la reparación tendría un costo adicional ya que la falla no se debió a defectos de fábrica, lo anterior conforme a lo establecido en la letra e) del numeral 1) Cobertura, de la Cláusula Séptima: Garantía Básica del Anexo 1 del contrato de prestación de servicio de telefonía móvil (folio 130), la cual literalmente establece: "*c) si el terminal presenta señales de daño físicos, raspaduras, abolladuras o señales de mala manipulación, se considerará fuera de garantía por lo tanto se deberá pagar anticipadamente un costo por revisión o diagnóstico de teléfono. (...)*".

Por tanto, si bien la proveedora está obligada a asegurar el buen funcionamiento del aparato celular dentro de la cobertura mínima legal de la garantía, y, en caso de desperfectos, proceder a la ejecución de la misma, en el expediente ha quedado acreditado que la falla señalada provenía del mal uso del aparato, por lo que, la consumidora debía asumir el costo de su reparación por encontrarse exenta de la cobertura de la garantía. Consecuentemente, es

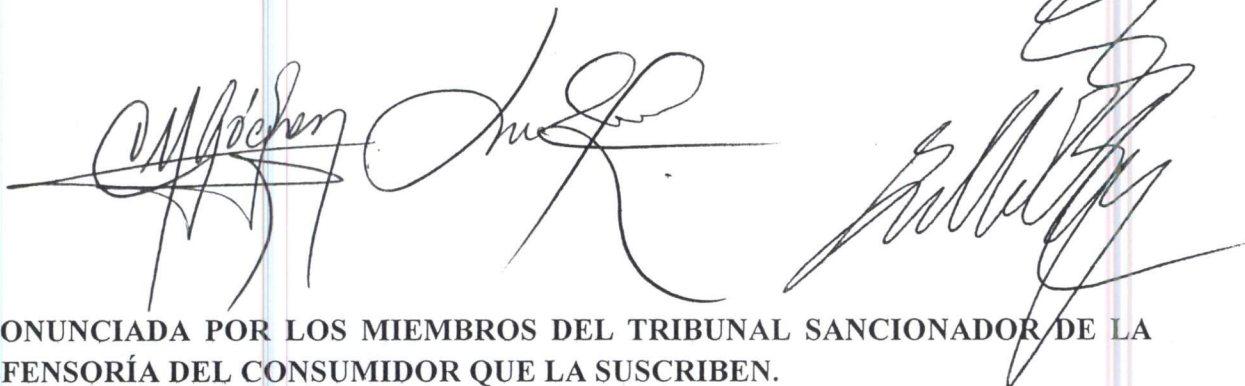


procedente *absolver* a la proveedora por el supuesto incumplimiento a la garantía otorgada, infracción estipulada en el artículo 43 letra c) de la LPC.

V. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 33, 43 letra c), 46, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Absolver* a \_\_\_\_\_ por la infracción atribuida consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC, en relación a las denuncias presentadas por los señores .

b) Notificar esta resolución a los sujetos intervinientes.



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

G/e

