 TRIBUNAL SANCIONADOR		Fecha: 30/05/2019 Hora: 14:36 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1912-13
RESOLUCIÓN FINAL			
Documentos que anteceden	El día 19/12/2014 se recibió escrito firmado por la licenciada _____ en el que solicita sea valorada la prueba incorporada al procedimiento en el escrito que antecede.		
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedor denunciado:			
II. HECHOS DENUNCIADOS			
Manifestó el denunciante que en el mes de septiembre de dos mil doce, compró una refrigeradora marca _____. Agregó que la refrigeradora empezó a presentar problemas en el funcionamiento, motivo por el cual, la proveedora hizo efectivo el cambio del producto por otro nuevo; sin embargo, éste también presentó fallas en reiteradas ocasiones, por lo que le cambiaron las puertas, el termostato y le recomendaron que no topara utensilios en la placa fría de la máquina. Asimismo, manifiesta que el día 19/06/2013 se verificó nuevamente el funcionamiento del refrigerador, concluyendo que éste no presentaba falla alguna; no obstante, a finales del mes de julio del mismo año, el refrigerador fue retirado por la proveedora y a la fecha de interposición de la denuncia, no había sido devuelto.			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
El denunciante solicitó que la proveedora le devolviera lo pagado al crédito de la refrigeradora o se le abone al crédito de la cama que también tiene con la proveedora, en su defecto se le entregue otro producto, ya que se vio obligado a comprar otro refrigerador.			
IV. INFRACCIONES ATRIBUIDAS			
A la proveedora denunciada se le atribuyen las infracciones contempladas en los artículos 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —LPC—, por no entregar los bienes en los términos contratados; y, 43 letra c) de la LPC, por incumplir la garantía de funcionamiento, en la forma y plazo convenidos.			
V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO			
La denunciada por su parte sostuvo que efectivamente el señor Fernando Anzora Elías adquirió una refrigeradora marca _____ en fecha 11/08/2012, la cual presentó fallas en su funcionamiento por lo que fue autorizado el cambio del producto. Posteriormente, a la nueva refrigeradora se le hicieron dos reparaciones; la primera, consistió en el cambio de las puertas y, la segunda, implicó el cambio del termostato, dándole cumplimiento a la garantía ofrecida al consumidor al momento de la compra. Sin			



embargo, el señor continuó reportando problemas del artículo, pero al momento de ser revisados por un técnico no se reportaron fallas. Además, señaló que en la orden de servicio de fecha 6/06/2013 se le hace la sugerencia al cliente de “no topar utensilios a placa frío, al topar estos utensilios provoca que el agua no caiga en la canaleta donde debe caer”, que la última orden de servicio fue en fecha 15/06/2013, luego de la cual el cliente ya no quiso tener en su casa la refrigeradora y solicitó a la tienda que la retiraran, porque ya no continuaría pagando la deuda, por lo que sostuvo que no ha incumplido la garantía del bien objeto de la denuncia, dado que se le hicieron las reparaciones necesarias en cumplimiento de la garantía.

VI. ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES ATRIBUIDAS

A. En el caso de autos, se advierte que el procedimiento se inició por supuestas infracciones establecidas en el artículo 43 letras c) y e) de la LPC, por el incumplimiento en la garantía de funcionamiento en la forma y plazo convenidos, y por no entregar los bienes en los términos contratados.

No obstante lo anterior, los hechos expuestos en la denuncia y la conducta atribuida a la proveedora denunciada radica únicamente en el incumplimiento de la garantía por el mal funcionamiento del bien, por lo que se considera necesario examinar la calificación preliminar de los hechos denunciados como infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, la cual consiste en no entregar los bienes en los términos contratados. Dicho examen ha de ser realizado en aplicación del principio procesal según el cual el juez conoce el derecho aplicable, en virtud del que 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 los hechos denunciados y la conducta atribuida al infractor se concluye que estos se subsumen en el tipo sancionador más específico establecido en el artículo 43 letra c) de la LPC, relativo al 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. Respecto de la infracción objeto de examen, 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 adquiere el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado; compromiso que puede establecerse en el contrato, en anexo o al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 inciso 4° 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 3° que: *"Las garantías ofrecidas por el fabricante o productor de los bienes y servicios, son obligatorias para sus distribuidores"*.

Respecto 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, (.....) 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."*

Lo anterior implica que con **la venta de un producto garantizado**, el proveedor asume responsabilidad por su buen funcionamiento y asegura que cumplirá con las condiciones y características con que fue ofrecido, se obliga a repararlo o realizar las acciones que sean necesarias, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Al respecto, este Tribunal ha sostenido en reiterada jurisprudencia que un consumidor razonable espera que, en caso se presente algún desperfecto en el producto, que 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.

Aunado a lo anterior, este Tribunal considera necesario reiterar lo sostenido en la resolución definitiva pronunciada en el procedimiento referencia 712-14, en la que se estableció *"que el inciso primero del artículo 33 de la referida norma (LPC), establece un régimen general con predominio del carácter voluntario respecto del otorgamiento de la garantía por el proveedor en relación a todos los bienes o servicios que comercializa; no obstante, en los siguientes incisos del artículo antes mencionado, y en los artículos 33-A y 34 de la LPC, se señala una serie de requisitos que el proveedor está obligado a cumplir una vez ofrecida"*.

En ese orden, además valoró que: *"...todo elemento esencial que forme parte del bien, sin el cual, éste no preste la utilidad o funcionamiento esperado dada su naturaleza o la finalidad para la*



que fue fabricado, debe ser garantizado. Y es que, en el contexto de la LPC no es aceptable que si ofrece una garantía comercial, posteriormente en las condiciones de la misma se estipulen eximentes de responsabilidad en cuanto a la reparación o sustitución de algunas partes de los bienes que sean esenciales para el uso o utilidad esperada por el consumidor, o peor aún, para que desempeñen la función para la cual han sido fabricados o destinados. "Además, en la misma resolución este Tribunal señaló que establecer "...una cláusula que exonere de forma unilateral la responsabilidad legal que tiene el proveedor de cambiar el bien o producto o de devolver el dinero pagado cuando no sea posible la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor del mismo", va en contra de lo regulado expresamente por la LPC.

VII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los arts. 146 de la LPC y 313 del CPCM, de aplicación supletoria conforme al art. 167 de la LPC, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica, para determinar los hechos probados relacionados con la infracción al art 43 letra c) de la LPC.

2. Mediante las fotocopias confrontadas de los recibos de caja (folios 3, 5, 6 y 7), se establece la compra al crédito que realizó el consumidor en el establecimiento propiedad de la proveedora, de un producto (refrigeradora conforme lo relacionan las partes) por medio de 18 cuotas por la cantidad de \$45.15, de las cuales el consumidor pagó 8. También acredita la relación de consumo entre la proveedora denunciada y el consumidor.

Consta además, la fotocopia confrontada del certificado de garantía en el que se relaciona que es por 3 años en componentes del sistema de refrigeración a partir de la fecha de compra y por un año en todas sus partes y mano de obra por cualquier defecto de fabricación, con las responsabilidades del usuario y exclusiones, detalladas en el referido documento (folio 4).

También se agregó al procedimiento las fotocopias confrontadas de ordenes de servicio emitidas por el taller autorizado por la proveedora respecto de las marca Cetron (folios 8-11 y 36-39), con N° 278651 (de fecha 25/03/2013), 281252 (de fecha 17/05/2013), 281646 (de fecha 06/06/2013), y 282386 (de fecha 15/06/2013).

Consta impresión de estado de cuenta a nombre del consumidor, en el que se relaciona el artículo comprado refrigeradora Rcc321, setDe, monto de contrato \$812.51 en fecha 11/08/2012, saldo letras \$451.41, interés en mora \$95.31, saldo al cliente \$546.72, saldo en mora \$451.41, cuotas en mora 10, pagadas 8, última fecha de pago 15/04/2013, mora desde 15/04/2013 (folio 40).

Con la prueba antes relacionada quedó comprobado: 1) que en fecha 11/08/2012 el consumidor compró a la denunciada una refrigeradora marca por el precio de \$812.52; 2) que la proveedora otorgó sobre dicho bien una garantía de uso o funcionamiento por 3 años en componentes del sistema

de refrigeración y por un año en todas sus partes y mano de obra —a partir de la fecha de compra—, por cualquier defecto de fabricación; 3) que el bien presentó fallas desde el 25/03/2013 en las puertas y en el termostato (17/05/2013), se realizaron otras revisiones en fechas 06/06/2013 y 15/06/2013, pero no se encontraron fallas en dicho producto, solamente se hicieron recomendaciones en la primera de las revisiones citadas.

Por otro lado, ha quedado acreditado el incumplimiento de pago por parte del denunciante a partir del 15/04/2013, que coincidió con la fecha en que el producto presentó fallas.

VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con los hechos previamente probados, si bien se acreditaron los desperfectos que presentó la refrigeradora en las puertas y el termostato, dichas fallas fueron reparadas en cumplimiento de la garantía otorgada, luego de dichas fallas no consta en el procedimiento prueba que acredite cuáles específicamente son los desperfectos que presentó la refrigeradora, y en las ordenes de servicios se relaciona que “el funcionamiento de la refrigeradora no presenta falla”. De tales hechos no es posible llegar a establecer que la proveedora no atendiera la garantía solicitada por el consumidor, dado que no consta prueba alguna que acredite nuevos desperfectos, ni fecha cierta en que la proveedora se llevó la refrigeradora y que fuera para su reparación o cambio, ni se ha podido acreditar que la proveedora se haya negado a realizar las reparaciones al producto ante desperfectos, como se afirmó en la denuncia, máxime cuando el consumidor estaba en mora de su obligación de pago.

En consecuencia, del análisis de tipicidad de los hechos probados no es posible establecer que en el presente caso concurre el elemento objetivo de la referida infracción, el cual exige determinar que el proveedor denunciado no cumplió con las garantías de funcionamiento en la forma y plazos convenidos; por cuanto, no consta prueba que acredite que el consumidor solicitó el cumplimiento de la garantía ante los desperfectos de la refrigeradora, razón por la cual, no se configura la infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC

IX. DECISIÓN

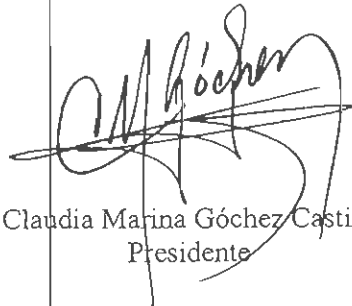
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra c), 83 letra a), 146, 147 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE:**

Absolver a la proveedora _____, respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC.
Notifíquese.

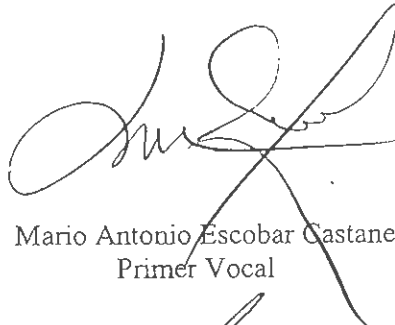
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso	procedente:	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles posteriores a la notificación de la
Reconsideración		presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.		
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.		

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



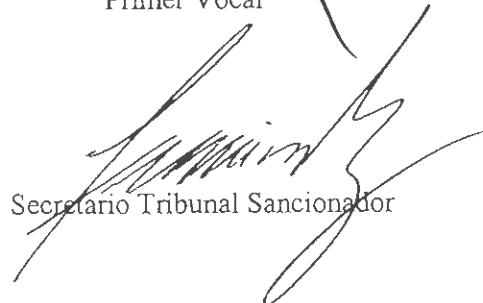
Claudia Marina Góchez Castillo
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer Vocal



Óscar Gilberto Canjura Zelaya
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador

B