 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 24/02/2021 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1004-18
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 09/04/2018, la consumidora interpuso su denuncia —f. 1— en la cual expuso que en fecha 02/04/2018 compró al contado un Turbo serie 60 por el valor de \$84.00 dólares, para ser instalado en un cabezal, pero al momento de probarlo en el vehículo, no funcionó ya que no tuvo potencia, quedando inmovilizado el vehículo.</p>			
<p>En esa misma fecha —09/04/2018—, se inició la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada mediante correo electrónico, sobre la denuncia interpuesta, para que ofreciera alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (fs. 5-6), no obstante, la proveedora no proporcionó respuesta, por lo cual, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (f.8).</p>			
<p>El 20/04/2018, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 09/05/2018 —fs. 11-12—, a la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora —f. 13—; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 23/05/2018, notificando a la proveedora en fecha 09/05/2018 —fs. 16-17—, sin embargo, la misma nuevamente fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora, según acta de resultado de conciliación de f. 19; Además, se acreditó la recepción del correo de notificación de la segunda sesión de conciliación programada, mediante la impresión de correo electrónico agregada a f. 18, en el que consta comunicación de la parte proveedora, exponiendo su versión de los hechos.</p>			
<p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 inc. 2° de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, presumió legalmente como cierto lo manifestado por la consumidora en su denuncia y remitió el expediente, recibíndose en este Tribunal en fecha 08/06/2018.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>La consumidora solicitó en el CSC quede conformada a la Ley de Protección al Consumidor en los artículos 33, 33-A, 34 y 43 literal c), que la proveedora realice el cambio de producto objeto de su reclamo.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			

7



Tal como consta en resolución de inicio —fs. 22 y 23—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43, letra e) 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 conlleva 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 1º 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 de la consumidora, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la exigen y que las cumplirán (el resaltado es nuestro). Sólo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio.* Además, establece en su inciso 2º —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: *(...) la consumidora 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 1º 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, la consumidora 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 la consumidora sea afectada. En cambio, el proveedor incumplió con 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 y de comprobarse la comisión de dicha infracción, su consecuencia jurídica se encuentra regulada en el artículo 46 de la referida normativa; siendo la multa de hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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, pues en el auto que ordenó el inicio del procedimiento se concedió el plazo de diez hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución; para incorporar por escrito sus argumentos de defensa y que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara convenientes, resolución que le fue notificada en fecha 24/02/2020 (f. 24).

Posteriormente, en fechas 03/11/2020 y 13/11/2020 se notificó a la proveedora y la consumidora, el inicio del periodo de prueba dentro del procedimiento, de manera que la sociedad

S.A. DE C.V. compareció e intervino en el procedimiento administrativo sancionador según la cronología siguiente:

- (i) En fecha 05/03/2020 —fs. 26-28— se recibió escrito firmado por el señor I , pretendiendo actuar en calidad de representante legal de la sociedad denunciada, en el cual expuso su versión de los hechos que originaron la denuncia y agregó la documentación financiera que le fue requerida en el auto de inicio del procedimiento —fs. 29-36—, así como una impresión de correo electrónico de fecha 10/04/2018 —fs. 29-37—, con los términos de la garantía del producto objeto de reclamo. Además, aseguró que la comunicación fue enviada por parte del representante de la marca de tal producto. Entre los argumentos de defensa que expuso, aseguró que la compra del artículo fue realizada por un tercero no vinculado a la denuncia —el señor

quien habría manifestado a su personal, que instalaría el producto en contravención a las directrices del fabricante debido al monto diferencial de precio entre el adecuado al vehículo que se proyectaba reparar y el que finalmente compró. En esta oportunidad, el señor no agregó a su escrito, la documentación con la que comprobará la personería que se adjudicaba. Por ello, en la resolución de las nueve horas con dieciocho minutos del día 28/08/2020, que abrió a pruebas el procedimiento, bajo el sustento legal de lo dispuesto en el artículo 67 de la Ley de Procedimientos Administrativos, se tuvo por atendido el requerimiento de información financiera, pero se previno al referido señor, que presentara en debida forma la documentación que le facultaba a intervenir en representación de la proveedora denunciada.

(ii) En fecha 12/11/2020 el señor subsanó la prevención antes relacionada, para lo cual, incorporó copias simples de: testimonio de escritura de constitución de la sociedad S.A. DE C.V., testimonio de modificación del pacto social de la sociedad en comento y asiento de inscripción de la credencial de elección de Administrador Único de la sociedad proveedora. En consonancia con la documentación exhibida, solicito se tuviera por incorporados el escrito presentado previamente con los documentos que había adjuntado -fs. 72-98-.

Al respecto, los argumentos de defensa y la valoración de la documentación probatoria incorporadas por la proveedora, serán objeto de análisis por parte de este Tribunal en el apartado VI de esta resolución.

Antecede también a esta resolución, el escrito presentado en esta sede en fecha 24/11/2020, mediante el cual, la consumidora denunciante, señora intervino en la fase de prueba del procedimiento, en el que rebatió el argumento de defensa de la proveedora denunciada y adjuntó copia certificada de la certificación expedida por la Unidad Calificadora de Discapacidad del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos -ISRI- en fecha 25/08/2011, copia del comprobante de crédito fiscal con referencia número 2297 y copia simple de la certificación de partida de matrimonio expedida por la Jefa del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Metapán en fecha 06/12/2019 -fs. 99-103-, documentos y argumentos cuya valoración por este Tribunal será desarrollada en el apartado VI de esta resolución.

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 o) de la LPC, por incumplimiento de la garantía de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

A. Al respecto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 146 de la LPC y artículo 106 inc. 3º de la LPA, 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, los cuales serán

valorados conforme a las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

Asimismo, el artículo 313 del CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la EPC, 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, debe 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, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la EPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris iuncti*, son aquellas en razón de las cuales la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base:

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia.

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación; hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base — también conocido como indicio — recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por los intervinientes consistente en:

1) Copia confrontada de comprobante de crédito fiscal número 2297 emitida por la proveedora S.A. DE C.V. de fecha 02/04/2018, a nombre de la denunciante por un monto total de \$718.12 dólares de los Estados Unidos de América, en concepto de pago por la compra de 1 TURBO SERIE — con un precio individual de \$584.00 dólares de los Estados Unidos de América — más IVA, además de dos insumos no relacionados con el caso de mérito, el cual se visualizan dos sellos con las leyendas: "RENOSA - CANCELADO" y "RENOSA - ENTREGADO" además de un texto ilegible al pie del segundo sello — "entregado", f. 3. De este documento, corre agregada otra

7
R
A

copia a f. 102, la cual fue incorporada por parte de la consumidora denunciante. Con dicho documento fiscal, se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora, no obstante, no contiene en su texto una referencia específica de la garantía del producto que originó la denuncia.

2) Impresión de correo electrónico de fecha 10/04/2018, proveniente de la dirección _____ dirigido a la dirección _____, fs. 29-32. En la referida comunicación consta una transcripción de los presuntos términos de la garantía otorgada por el fabricante sobre el bien en reclamo en idioma inglés, a la que sigue una traducción fs. 33-37. Es importante mencionar que este el documento no fue traducido conforme a las diligencias de traducción establecidas en el artículo 324 del Código Procesal Civil y Mercantil, para la incorporación de documentos en idioma extranjero en un proceso, para su consecuente valoración. Por tanto, se tendrá acreditado a nivel de indicio tales términos; pese a lo anterior, no es posible establecer una vinculación inequívoca entre el artículo sobre el que se reclamó el incumplimiento de la garantía y tales términos, por no contar con individualización;

3) Copia certificada notarialmente de la certificación expedida por la Unidad Calificadora de Discapacidad del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos - ISRI, en la que se hace constar que el señor _____ evaluado en fecha 25/08/2011 y se encontró que cumple el criterio para ser considerado persona con discapacidad para fines laborales; asimismo, al pie del mismo se lee la frase: "El presente dictamen solo tendrá efecto para fines laborales según la Ley de Equiparación de Oportunidades para las personas con discapacidad". f. 101. El documento en referencia, fue incorporado al procedimiento por parte de la consumidora

en el término de prueba, manifestando que con el mismo pretendía desvirtuar la aseveración de la proveedora _____, S.A. de C.V. relativa a que el mecánico adquirió e instaló el repuesto en contravención de las directrices del fabricante para garantizar el producto, pues fue su cónyuge quien adquirió el repuesto. En este punto, es necesario mencionar que el documento en análisis, posee una finalidad concreta para la que fue emitido por la autoridad administrativa que lo suscribe, la cual es diversa al hecho que pretende probar la consumidora en este procedimiento.

Respecto a este último punto, y conforme al principio de idoneidad de la prueba, mediante tal certificación no es posible establecer la falsedad de la afirmación realizada por la proveedora; sin embargo, tampoco puede tenerse como cierto el hecho que la proveedora afirma, relativo a que la compra fue realizada por un tercero y que éste no siguió las indicaciones proporcionadas para su instalación; pues fue legalmente acreditado en el procedimiento y abona a lo anterior, que el documento de compra fue emitido a nombre de la consumidora. Consecuentemente, este Tribunal advierte la existencia de incongruencias entre las afirmaciones de la proveedora y la consumidora en ese punto, insumas que no permiten tener por comprobados ninguno de tales los extremos afirmados por las partes.

4) Copia simple de la certificación de partida de matrimonio expedida por la Jefa del Registro del

Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Metapán, en la que se encuentra asentado el matrimonio celebrado de la señora I. / el señor .

el 03/04/2016. Referente a este documento, la consumidora no expresó el hecho que pretendía probar con su incorporación al procedimiento, no obstante, a tenor de lo expresado en relación a la certificación analizada en el numeral precedente, se colige que su finalidad es comprobar el parentesco que le une al señor . que fuera señalado por la proveedora como el mecánico que efectuó la compra del artículo en reclamo, que brindaría una asesoría equivocada. Tocante a tal dicho de la proveedora, ya se ha analizado suficientemente en el numeral 3 de este apartado que ninguno de esos extremos se logró acreditar por las partes.

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 la consumidora y la proveedora S.A. DE C.V., por medio de la copia de la *factura* de compra del turbo compresor serie 60, agregada a fs. 3 y 102, documento que se constituye como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma.

2) La *existencia de una garantía* ofrecida por la proveedora a la consumidora sobre el bien objeto de reclamo, lo cual se determinó a partir de los dichos de las partes y la impresión de correo electrónico que incorporase la proveedora en su escrito de defensa, pero de la cual no constan en este procedimiento su duración y términos o condiciones.

3) La *presentación de un reclamo* por parte de la consumidora, a la proveedora, mediante el cual se notificó el defecto que impedía el funcionamiento del bien garantizado, hecho establecido de las afirmaciones de la consumidora y la proveedora en sus intervenciones en este procedimiento.

De lo anterior, este Tribunal verifica que: a) el único documento contractual que obra en el expediente administrativo es el comprobante de crédito fiscal de fs. 3 y 102; y; b) de manera inicial o indiciaria se ha presumido la existencia de una garantía, pero cuyos términos y plazo son desconocidos para esta sede a la luz de la documentación que consta en el expediente.

Con tales hechos no se ha establecido el *incumplimiento* de la garantía de uso o funcionamiento por parte la proveedora, ya que si bien se presume cierto lo manifestado expresamente por la consumidora en la denuncia —de conformidad con el artículo 112 inciso 2º de la LPC—, en el presente procedimiento no constan los elementos probatorios suficientes que acrediten la configuración de todos los elementos de la infracción al artículo 43 letra c de la LPC, relacionados en el rombo IV de la presente resolución, tales como:

i) el documento contractual o anexo que contenga las condiciones, formas y plazos de la

7


garantía de uso o funcionamiento con que se adquirió el bien "Turbo serie 60", las responsabilidades de la consumidora, la forma en que podía hacerse efectiva la garantía y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán, ya que es mediante dicho documento que se determina el alcance de las obligaciones de

S.A. DE C.V. (inciso 1º del artículo 33 de la LPC); y,

ii) la comprobación del reclamo a través del cual se comunicó el defecto de funcionamiento a la proveedora, con su respectiva constancia de su recepción, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto (artículo 33-A de la LPC).

Por el contrario, existen afirmaciones incongruentes entre sí, puesto que, la consumidora manifestó respecto del artículo en disputa, que: "al momento de probarlo -el Turbo compresor- en el cabezal, no funcionó ya que no tuvo potencia, quedando inmovilizado el vehículo"; mientras que la proveedora alegó que el día miércoles 28 de marzo de 2018, se presentó el señor solicitando comprar un Turbo compresor para motor Detroit 12.7L con válvula 420 HP (HP=cabullos de fuerza) con descripción TURBO SERIE 60 12.7L con Válvula 420 HP NÚMERO DE PARTE 714788-50001S (...) la respuesta del señor fue: "que no instalaría de acuerdo a la aplicación que el fabricante estipula" sino que lo haría fuera de norma de aplicación del fabricante instalando el turbo cargador en un motor DETROIT 14 litros de 515 HP", hechos de los cuales solo consta el mero dicho de los intervinientes en el presente procedimiento.

Por todo ello, si bien S.A. DE C.V. no presentó ningún tipo de prueba, a efecto de demostrar que tenía una justificación válida que la eximía del cumplimiento de la presunta garantía existente y desvirtuar así la presunción de incumplimiento de la misma, establecida a partir del artículo 112 de la LPC, tampoco constan en el expediente administrativo los elementos probatorios que otorguen convicción -ni siquiera a título indiciario-, respecto de las obligaciones adquiridas por la denunciada en la relación contractual, es decir, no existe información suficiente que lleve a este Tribunal a tener certeza de que a la misma le competía la obligación de atender el reclamo en los términos esperados por la consumidora y que, por tanto debía cumplir con una garantía ofrecida conforme a las condiciones de cobertura de la misma, puesto que tales condiciones no constan en el presente procedimiento. Es más, ni siquiera se ha constatado la existencia fehaciente de una garantía sobre el bien objeto de la controversia, pues en el documento mismo que acredita la compra carece de la leyenda de GARANTIZADO, lo que coincide con los hechos expuestos por la consumidora en su denuncia, en relación a que la proveedora manifestó al presentar el reclamo de garantía sobre el bien, que el mismo, no poseía garantía, no obstante, en el presente procedimiento se presumió la existencia de la misma por haberlo aceptado así la proveedora en los escritos citados anteriormente.

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 ciertos.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, la documentación probatoria agregada al expediente y los hechos declarados por la consumidora en su denuncia, son insuficientes para determinar con certeza que S.A. DE C.V. cometió la infracción atribuida, ya que en el presente procedimiento no fue posible acreditar, más allá del plazo de la garantía ofrecida, el incumplimiento de las obligaciones de la denunciada en cuanto a las condiciones de la garantía aplicables sobre el bien objeto de reclamo.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio constitucional 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 S.A. DE C.V. del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible pronunciarse respecto de la reposición de la situación alterada conforme al artículo 83 letra e) de la LPC.

C. Finalmente, este Tribunal considera conveniente evocar, respecto del trámite seguido en el CSC, que la LPC establece dos fases claramente diferenciadas entre sí: la primera, el procedimiento de los medios alternos de solución de conflictos, el cual no tiene naturaleza contenciosa y su finalidad es lograr un arreglo o acuerdo entre la consumidora y el proveedor denunciado, y así satisfacer la pretensión de la consumidora —artículo 108 y siguientes de la LPC—, instancia que se origina por una denuncia presentada por la consumidora afectada, la cual debe contener al menos los requisitos establecidos en el artículo 109 de la referida ley; y, la segunda fase, se estructura como un procedimiento sancionatorio —que puede iniciarse de diferentes formas que llevan a activar la potestad punitiva del Estado, artículo 143 y siguientes de la LPC—, en donde intervienen el Estado y el presunto infractor, su naturaleza es punitiva y su finalidad, entre otras, es establecer si se configuró o no una conducta constitutiva de infracción claramente determinada por la norma.

Es importante traer a colación lo anterior, ya que si bien este Tribunal Sancionador por el principio de la verdad material aplicable en sede administrativa y en garantía a la presunción de inocencia, posee facultades amplísimas a efectos de requerir información a los sujetos involucrados con la finalidad de obtener elementos probatorios que le otorguen convicción suficiente sobre los hechos denunciados, tales como la presentación de documentos, so pena de aplicar los medios de ejecución coercitiva establecidos en el artículo 50-A de la LPC en caso de omisión o incumplimiento, lo cual ha sido reconocido por la SCA en la resolución antes referida, el CSC al recibir una denuncia, debe

efectuar un análisis dentro de un plazo máximo de 3 días contados a partir de su presentación para verificar, conforme a lo establecido, de forma literal, en el inciso primero del artículo 68 del Reglamento de la LPC: "si la materia sobre la que versa es de su competencia, si la controversia puede ser sometida a medios alternos y si el reclamo reúne los requisitos previstos por el legislador". Sumado a ello, la parte final del referido artículo, consigna que: "Durante esta fase de análisis de la denuncia, la Defensoría podrá realizar gestiones frente al proveedor, que permitan complementar o aclarar los datos aportados en la misma".

Es decir, que el CSC además de ser el receptor de la denuncia, también posee una labor investigativa, ya que está encargado de recopilar la información que considere pertinente —prueba indiciaria o directa— la cual servirá para determinar, con base a las conductas observadas, cual es la disposición que considera infringida, así como la calificación que le merezcan los hechos denunciados, información de la cual dispondrá este Tribunal para realizar una adecuación de la conducta realizada por el supuesto infractor de la norma jurídica con los elementos descriptivos del tipo infractor determinado en la denuncia o en su defecto realizar una recalificación del tipo al momento de iniciar el procedimiento sancionatorio en contra del proveedor denunciado (artículo 143 inciso final de la LPC). Y es que, si bien el presente caso fue certificado por la presunción regulada en el inciso segundo del artículo 112 de la LPC, el artículo 70 del Reglamento de la LPC consigna literalmente que: "En caso que la denuncia no cumpliera con los requisitos formales, se prevendrá a la denunciante para que dentro del plazo de tres días subsane lo que corresponda. La comunicación de la prevención deberá realizarse al día siguiente de emitido el acto de prevención", so pena de declarar inadmisibles la misma.

Sobre la base de dichas consideraciones, este Tribunal considera pertinente ordenar la certificación de la presente resolución al CSC, a efectos de reiterarle la importancia de su labor, tanto en la resolución de los conflictos entre proveedores y consumidores mediante la aplicación de medios alternos de solución de controversias, así como en la recopilación del mínimo de elementos probatorios, a través del desarrollo de las etapas efectuadas en dicha instancia, que permitan a este Tribunal, al momento de recibir la denuncia y demás diligencias, realizar el análisis de admisibilidad de la misma y el juicio de tipicidad de los hechos denunciados, con la finalidad de evitar obstáculos que configuran un estado de duda por la insuficiencia probatoria al momento de tomar una decisión por parte de esta autoridad sancionadora.

IX. 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), 83 letra b), 112 inciso segundo, 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 y documentación anexa, presentados por el señor

- (fs. 72-98), con los cuales se tiene por subsanada la prevención realizada y por acreditada en el procedimiento la calidad de Administrador Único Propietario de la sociedad S.A. DE C.V. del referido señor.
- b) Téngase por recibido el escrito y documentación anexa, presentados por la señora (fs. 99-103), dentro del término de prueba del procedimiento.
- c) Absténgase a la proveedora S.A. DE C.V. por la supuesta 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 relación a la denuncia presentada por la señora en los términos expuestos en el romario VII de esta resolución, relativo a la configuración de la infracción.
- d) Certifíquese una copia de la presente resolución al Centro de Solución de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, Oficina Regional de Santa Ana, para los efectos legales correspondientes y que en lo sucesivo se verifique la existencia documental de una garantía en los expedientes tramitados por la supuesta comisión de la infracción regulada en el art. 43 letra c) de la LPC que son remitidos a este Tribunal.
- e) Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

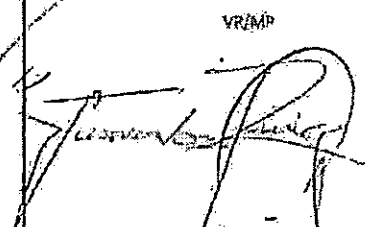
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Reconsideración	
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.	



José Leosick Castro
Presidente

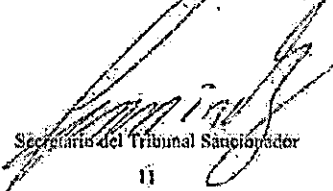


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador