


\*Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIPI), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como, datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y "g" de la LAIP

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 25/02/2021 Hora: 10:19 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1144-19
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidora:			
Proveedora denunciada:			
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 24/07/2019, la consumidora interpuso su denuncia —folio 1— en la cual expuso: <i>que en fecha quince de agosto de dos mil dieciocho adquirió una impresora E301 por el precio de \$69.00 y manifiesta que salió defectuosa por la que fue ingresada al taller en fecha ocho de octubre de dos mil dieciocho, debido a que no imprimía. El proveedor le manifiesta que los cartuchos defectuosos se encuentran averiados y que debe adquirir nuevos cartuchos para que funcione. A la fecha no han dado solución de su caso.</i></p> <p>Consta a fs. 8, la renuncia expresa de la consumidora a los medios alternos de solución de controversias, en ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 literal a) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente administrativo, recibiendo en este Tribunal en fecha 30/08/2019.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			
<p>Consumidora solicita que se le reintegren los \$69.00. Todo lo anterior con base a los artículos 34 relacionado con el 43 literal e) de la LPC.</p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			
<p>Según resolución de inicio —folios 14 y 15—, se le imputó en principio a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 34, letra k) de la LPC, que establece como infracción grave: <i>"negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, reembolso o reversión de pagos"</i>.</p>			
<p>Posteriormente, por medio de resolución de las diez horas con dieciocho minutos del día 21/01/2021 este Tribunal recalificó los hechos denunciados a la infracción descrita 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 la</p>			

7  
8

consumidora—, 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 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 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 2º 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 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, 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 e) 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; sin embargo, en ninguna de las etapas del procedimiento hubo pronunciamiento de parte de la misma. Dichas actuaciones se detallan a continuación:

En resolución de fs. 14-15, se le confirió el plazo de 10 días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución fue notificada a la denunciada, en fecha 27/02/2020 (fs. 16):

Posteriormente, y habiendo concluido el término descrito en el párrafo anterior, en resolución de fs. 20 a 21 se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 15 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, dentro del cual ambos sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–. Resolución que fue notificada a la proveedora, en fecha 25/01/2021 (fs. 22); sin embargo, no hubo pronunciamiento de la misma.

#### 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 e) 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 Ley de Procedimientos Administrativos – en adelante 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 LPC, 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 procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por la consumidora consistente en:

- a) Fotocopia simple de comprobante de crédito fiscal N° 0099 a nombre de \_\_\_\_\_ con fecha 15/08/2018, con descripción de una venta de impresora E401 por la cantidad de \$69.00 (fs. 3)
- b) Fotocopia simple de orden de trabajo con fecha 08/10/2018, a nombre de \_\_\_\_\_ (fs. 4)
- c) Fotocopia simple de documento que contiene garantía de la impresora E401 donde especifican las condiciones de la misma, de fecha 15/08/2018, a nombre de la consumidora. (5 y 6)

Es importante mencionar que el documento de garantía menciona las condiciones de la misma, refiriendo que el lugar de ejecución sería en las instalaciones de la proveedora. Además, que los sistemas de tinta con tanques llenos instalados en equipos nuevos tenían una garantía de 6 meses a partir de la compra.

Entre los límites de la garantía ofrecida en sistemas de tinta continuo instalados en impresoras se mencionan el mal uso o manipulación del sistema, lo que causaría la anulación de la misma. Además, era causal de anulación los objetos atascados en engranaje y fallas por atascos de papel código 5100.

#### VII: ANALISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciario o directa:

- 1) La *relación contractual* existente entre la consumidora y la proveedora, por medio de la fotocopia de comprobante de crédito fiscal agregada a folio 3,

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 a la consumidora, sobre la impresora objeto de reclamo cuya duración era de 6 meses.

3) La presentación de un reclamo por parte de la consumidora y la recepción de la impresora a revisión, dentro del período de vigencia de la garantía.

Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por la consumidora en su denuncia (folio 1), se ha comprobado que la proveedora vendió a la denunciante una impresora modelo E401, la cual presentó desperfectos que fueron puestos al conocimiento de la señora

, por lo que fue llevada a un taller en fecha 08/10/2018, donde fue revisada, encontrando un deterioro del cual, no fue cumplida la garantía en la forma esperada por la señora

, manifestando la proveedora denunciada que los cartuchos se encontraban averiados y debía adquirir unos nuevos para el correcto funcionamiento de la impresora, lo cual no consta según informe técnico brindado por la proveedora, sino solamente del dicho de la consumidora.

Es menester aclarar que ha quedado establecido que el reclamo fue presentado dentro del plazo de cobertura de seis meses de la garantía ofrecida por la proveedora, puesto que la impresora presentó desperfectos dos meses después de su compra, sin que conste en el procedimiento prueba con la que se pueda establecer que dicho daño efectivamente fue responsabilidad de la consumidora o que la avería haya sido reparada por la denunciada. Aunado a esto, según escrito de fecha 24/07/2019 la consumidora manifestó que la proveedora tenía en su poder la impresora objeto de reclamo. Con tales hechos se ha constatado el incumplimiento de la garantía otorgada por la proveedora; es decir, la conducta que configura la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC.

En cuanto al grado de intencionalidad en la actuación de la proveedora denunciada, se advierte de los hechos probados, que ésta actuó con negligencia, debido a que consta en el expediente que tuvo conocimiento del reclamo de la consumidora por el desperfecto en la impresora, primero, a través del reclamo verbal manifestado por la denunciante y su posterior recepción a un taller donde se verificó la supuesta falla que la misma denunciada hizo del conocimiento de la señora y segundo, mediante la notificación que hizo el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, donde notificaron por medio de escuella sobre la renuncia a los medios alternos de solución de controversias por parte de la consumidora,

7  
R  
1

en fecha 14/09/2019, no obstante, no realizó acción alguna para cumplir con la garantía ofrecida o en su defecto, probar que estaba exenta de cumplir con la misma.

En consecuencia, este Tribunal considera que existe responsabilidad de la proveedora por el cometimiento de la infracción que se le imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido 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, resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

#### VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra c) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor; la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida; salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

##### a. *Tamaño de la empresa.*

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (Ley Mype) en su artículo 3° define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores.*"

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora denunciada en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse

solicitado dicha información con anterioridad en resolución de inicio a fs. 14 a 15. Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador, la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

Por consiguiente, y tal como se mencionó anteriormente, no fue posible para este Tribunal estimar el tamaño de la empresa de la denunciada; no obstante, en aras de cumplir y ser garantistas con el principio de proporcionalidad se le calificará como *comerciante informal por tratarse de una persona natural*.

**b. Grado de intencionalidad del infractor.**

Este elemento se considera en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culpablemente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues como propietaria del establecimiento, es la principal responsable en dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley de la materia, a efectos de cumplir con los alcances de las garantías y las responsabilidades estipulados en los artículos 33 y 34 de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplió con la garantía otorgada a la denunciante.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de

, por no haber atendido con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación como comerciante de responder en primer lugar por la calidad de los bienes que comercializa, así como con el deber que posee de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con las garantías comerciales que otorga a los consumidores.

**c. Grado de participación en la acción u omisión.**

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que

no cumplió con la garantía ofrecida a la denunciante, pitesto que al presentarse el desperfecto en la impresora, debía realizar las acciones tendientes a la reparación de la misma o realizar el cambio.

*d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.*

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente —artículo 43 letra c) de la LPC— ocasionó un impacto negativo en el patrimonio de la consumidora afectada en el presente procedimiento, ya que ésta brindo la cantidad de dinero total del producto a cambio de una impresora que no pudo ser utilizada como era esperado, pues al presentar el desperfecto, la proveedora no cumplió con la garantía ofrecida en los términos exigidos por la ley.

*e. Beneficio ilícito que obtiene el infractor.*

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de Constitucional en la sentencia de Inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14 de enero de 2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: "(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho". Conforme a ello, debemos tener en cuenta el precio del bien objeto de reclamo, pues al haberse efectuado la venta del mismo, esto constituye el beneficio obtenido por la infractora.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad al comprobante de crédito fiscal agregado a folio 3, la denunciante pagó la cantidad de 569.00 por la impresora objeto de reclamo.

*f. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.*

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo en la infractora (quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias u efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

Y es que, como vendedora de artículos para oficina, se encuentra en la obligación de asegurar la calidad de los bienes que comercializa dentro de la cobertura mínima legal de la garantía en los términos establecidos por la ley, y en caso de desperfectos, debe proceder a la ejecución de la misma realizando las reparaciones que garantizan el cumplimiento de la oferta con respecto al buen funcionamiento del producto para el objeto por el cual fue adquirido.

**IX. DETERMINACION DE LA SANCION Y CUANTIFICACION DE LA MULTA**



Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria

Ahora bien, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador que la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), tal y como se ha establecido en la letra a. del presente apartado, por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, este aspecto será considerado como un criterio para *augmentar* la multa a imponer; pues a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación del agente infractor dentro procedimiento administrativo sancionador.

Asimismo, en el presente caso, se debe tomar en cuenta que el grado de intencionalidad de la conducta cometida fue negligencia (ya que para el caso no se acreditó el dolo en la infracción cometida) y que el beneficio económico obtenido por la proveedora fue por la cantidad de \$69.00, monto pagado por la consumidora por la impresora que presentó desperfecto, el cual no fue reparado por la infractora conforme a la garantía de seis meses otorgada por la misma.

Por consiguiente, y en virtud del impacto negativo en el derecho de la consumidora, la naturaleza del perjuicio ocasionado a la consumidora (\$69.00) y el grado de intencionalidad con el que procedió la infractora, este Tribunal impone a *la proveedora*, por el cometimiento de la infracción estipulada 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 con los artículos 33 y 34 de la misma ley, una multa de DOS salarios mínimos mensuales urbanos en la industria con QUINCE días de salario del referido sector, equivalentes a la cantidad de SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO DÓLARES CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$758.34).

#### IX. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en su denuncia que se le reintegren los \$69.00 dólares que pagó por el artículo, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Conceriente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra e) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: "(...) e) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)".

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo-referencia 111-2002, señaló que "La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria".

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

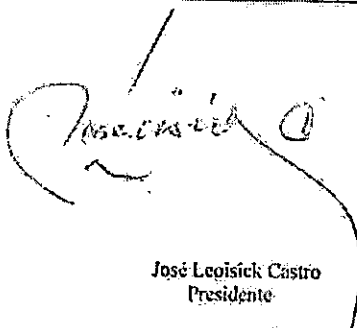
De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra e) de la LPC.

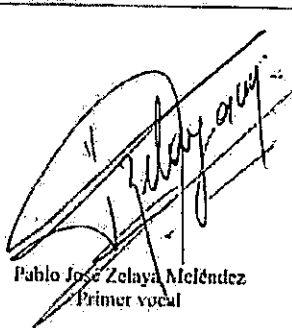
C. Conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente

<p>ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en: <i>que se le reintegren los \$69.00 dólares que pagó por el artículo.</i></p> <p>Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente <i>ordenar a la proveedora el reintegro de la cantidad de \$69.00 dólares a la señora</i> por haber incumplido la garantía, pues dicho producto presentó desperfecto que no fue reparado en la forma esperada.</p>	
<p><b>X. DECISIÓN.</b></p>	
<p>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 <b>RESUELVE:</b></p> <p>a) <i>Sanciónese a la proveedora</i> con la cantidad de <b>SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO DÓLARES CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$758.34), equivalentes a dos meses con quince días de salario mínimo mensual en la industria—D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.</b></p> <p>Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.</p> <p>b) <i>Ordénese a la proveedora</i> realizar la devolución del precio total pagado por la impresora, es decir, la cantidad de \$69.00 dólares, a la señora</p> <p>d) <i>Ordénese a la Secretaría de este Tribunal, extienda certificación de la presente resolución a la señora</i>, para los efectos legales correspondientes.</p> <p>e) <i>Notifíquese.</i></p>	
<p><b>INFORMACIÓN SOBRE RECURSO</b></p>	
<p>Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos</p>	<p>Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.</p>

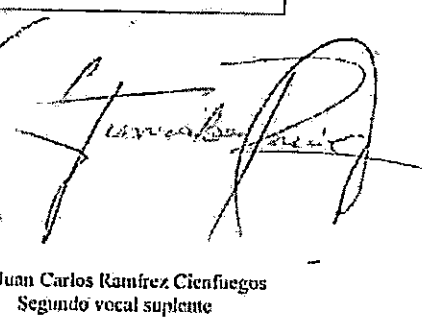
Administrativos: Reconsideración	
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	



José Leosick Castro  
Presidente



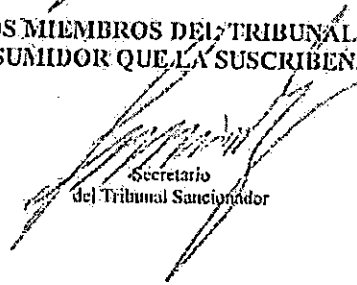
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal suplente

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

Ab/MIP



Secretario  
del Tribunal Sancionador