

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 13/05/21 Hora: 13:15 Lugar: San Salvador.	Referencia: 628-2019
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	o		
Proveedora denunciada:	, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 18/02/2019, el consumidor presentó su denuncia —folio 1— en la cual, básicamente, expuso: que en fecha 12/01/2019, llevó un teléfono marca <i>Apple</i>, modelo <i>iPhone 6</i> IMEI [redacted] donde la proveedora para realizar únicamente el cambio de la batería, siendo el caso que al momento del ingreso, la denunciada lo revisó completamente y realizó unas anotaciones en la orden de servicio [redacted] con contraseña [redacted], respecto de las condiciones y buen funcionamiento del aparato, ya que se encontraba en óptimas condiciones y solo necesitaba la instalación de la batería, acotando que ésta le indicó que el teléfono debía ser revisado por un técnico para verificar que únicamente necesitaría la instalación de la batería, consultando si dicho servicio tendría un costo adicional, a lo que ésta le informó que si compraba la batería la revisión no tenía costo alguno, razón por la cual accedió a la revisión técnica.</p> <p>Señala el denunciante, que al probar el aparato telefónico éste se apagaba —falla que no tenía antes de la revisión— llevándolo nuevamente donde la proveedora para que hicieran el cambio de la batería, recomendándole cerrar las aplicaciones que no usa para que le durara más la batería, así como, la desactivación del GPS.</p> <p>Finalmente, expuso que al retirar y probar por segunda ocasión el aparato, el problema persistía, informándole la proveedora que el teléfono contaba con un pequeño daño en la tarjeta madre, placa madre, placa principal o en inglés <i>motherboard</i>, situación con la que no está de acuerdo porque desde un inicio revisaron y verificaron que el aparato se encontraba bien, atribuyendo el daño a la proveedora al momento que realizó la revisión interna.</p> <p>En fecha 18/02/2019, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (folios 15-17), a lo cual, en fecha 19/02/2019 —folio 20 frente y vuelto—, la denunciada mediante correo electrónico señaló que: (...) <i>Se procedé a tomar los datos en una orden # [redacted] los cuales quedan escritos el estado en el cual ingresa el equipo y el problema que presenta: SE DESCARGA RÁPIDO Y SE APAGA. Se le efectúan todas las pruebas en las cuales determina lo que funciona del equipo, anexo</i></p>			



orden para ver pruebas verídicas en las cuales especifica detallada los términos y condiciones de evaluación técnica y reparación que todo cliente tiene

que leer antes de firmar (...) El día 20/01/2019 se ingresó por segunda vez por un diagnóstico más completo debido a la descarga que presenta el equipo aun con el cambio de tres baterías que se le probaron 6 nuevas se mantuvo en observación y se encuentra: Daño en la Motherboard corto en circuito interno que provoca descarga de batería por cual es irreparable en su teléfono, en el literal F) La empresa no se hace responsable por daños ocasionados en el aparato por vicios ocultos (entendiéndose aquellos defectos ocultos que el dispositivo tenía al momento de la entrega que son de tal importancia que si el cliente los hubiere conocido, no habría optado por la reparación del dispositivo) de imposibilidad de reparación del mismo y por defecto de fábrica que pueda tener. J) Si el aparato es imposible de reparar, habrá un cobro mínimo de \$10.00 dólares por la revisión técnica realizada (...), por lo cual, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (folios 29 y 31), instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes conforme a lo consignado en las actas de resultado de conciliación de folio 36.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por desacuerdo en audiencia conciliatoria, recibándose en este Tribunal en fecha 03/05/2019.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicita que se le reconozca el costo del aparato telefónico por la cantidad de \$300.00 dólares o que le entreguen un teléfono de iguales características que funcione en óptimas condiciones. Todo lo anterior con base a los artículos 4 literal e), 24, 35 y 43 literal e) de la LPC.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 39-41—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Así, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*, el resaltado es nuestro.

¹ Placa base con sus distintos componentes electrónicos como resistencias, condensadores, diodos, transistores o circuitos integrados entre otros, conectados entre sí, <https://www.fullrepairing.es/reparar-placa-base-y-sus-fallos-mas-comunes-iphone/>.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de los proveedores* al no entregar el bien o los servicios en los términos contratados por los consumidores, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

(i) En fecha 23/11/2020 —folios 43 y 44— se recibió escrito firmado por la _____, en su calidad de apoderada administrativa de la proveedora S.A. de C.V., mediante el cual evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerce su derecho de defensa, manifestando, en esencia, que:

1. El día 12/01/2019, se presentó el consumidor a las instalaciones de la proveedora solicitando el servicio de reparación de un teléfono móvil de la marca y modelo que constan en el expediente, porque se descargaba muy rápido la batería, para lo cual se llenó y firmó la orden de trabajo N° 11699, cuyas condiciones de evaluación técnica y reparación se encuentran al vuelto de la misma;
2. Que al recibir el aparato se realiza una evaluación superficial para determinar de forma preliminar el estado del mismo, es decir, no se refleja a cabalidad el estado de los componentes que posee el mismo, ya que quien lo recibe no es el técnico que realizará la evaluación y reparación técnica, conforme a lo consignado en la letra b) de las condiciones;
3. Que el consumidor aceptó tales condiciones, acotando que éste pago la cantidad de \$10, ya que de forma preliminar se consignó que el problema era únicamente la batería, quedando pendiente el complemento \$39.99;
4. Que se realizó el cambio por una batería nueva, entregando el aparato al consumidor el día 17/01/2019, momento en el que pagó los \$39.99 restantes, acotando que únicamente cobró el valor de la batería del teléfono móvil, y no así los \$10.00 que es la tarifa que se cobra por el servicio técnico de revisión, si el cliente no repara los dispositivos;
5. Que el día 20/01/2019, ingresó el teléfono celular por *segunda vez*, que por considerar fallas de fábrica en la batería instalada, procedieron a realizar un nuevo cambio de batería, probando 2 baterías más y a pesar de ello, el problema persistía, es decir, el dispositivo se descargaba rápidamente, razón por la cual, el técnico procedió a realizar un diagnóstico más completo y

encontró el daño en la *motherboard* por corto circuito interno que es la causa que provoca la descarga de batería, siendo éste un daño irreparable;

6. Que tal situación le fue comunicada al cliente, y el día 15/02/2019, se realizó la devolución de \$39.99 por no ser funcional el cambio de batería —conforme a lo establecido en la letra h) de las condiciones—, efectuando únicamente el cobro de \$10.00 en concepto de gastos de administración, revisión técnica y diagnóstico; y,
7. Que la pretensión del consumidor de que la proveedora la devuelva \$300.00 no es acorde al valor real del teléfono celular, ya que el teléfono objeto de reclamo no se encontraba en óptimas condiciones, tenía tiempo de haber sido usado, acotando que un teléfono celular con similares características y en óptimas condiciones, en la actualidad tiene un valor de \$100.00.

Finalmente, presentó la prueba documental de folio 45 y ofreció como prueba testimonial, la declaración de los empleados que recibieron el teléfono celular del señor [redacted] para constatar que la hoja de orden de trabajo no es el diagnóstico exacto para la reparación del dispositivo celular, la cual fue declarada inadmisibile por las razones expuestas en la resolución de fecha 13/01/2021 —folios 47 y 48—, misma en la que se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días.

(ii) En ese orden, mediante el escrito de fecha 03/02/2021 —folio 52—, el señor [redacted] en su calidad de consumidor, ofreció la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: “Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— determina el valor probatorio de los instrumentos, así: “Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”. (Los resaltados son nuestros).

Así las cosas, 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.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

I. Original de orden de trabajo número 11699 emitida por el establecimiento —establecimiento propiedad de la proveedora — a nombre del consumidor en fecha 12/01/2019 (folio 45), por medio del cual se acredita el estado en que fue recibido el aparato:

- En el apartado de **Descripción del problema**: *Se descarga rapido Diagnostico (sic).*
- En el apartado de **Notas**: *Sin golpes/ingreso 28/01/19 se descarga en redes sociales al llegar al 45% se apaga.*
- En el apartado de **Tiempo estimado de trabajo**: *72 horas/48 horas.*
- En el apartado de **Costo Aproximado**: \$49.99; y en el apartado de **Abono**: \$10.00.
- En el apartado de **Aprobado**: se encuentra marcado con un *SI fecha 20/01/2019*, consignando en **Notas**: *Batería, Diagnóstico Notifica HTM.*

Asimismo, constan los términos y condiciones de evaluación técnica y reparación de dispositivos móviles que implementa en el establecimiento, en donde se consigna, en síntesis, lo siguiente (el resaltado es nuestro):

- Letra a): El cliente declara y reconoce que entrega un dispositivo móvil dañado y deficiente, con fallas detalladas en la hoja que antecede y **que desconoce si existen más fallas en partes internas dañadas en el dispositivo (...).**
- Letra b): La empresa realizará **una evaluación superficial al momento de la entrega del dispositivo**, para determinar preliminarmente el estado en el que se encuentra el mismo, así

1
R
7
X

como cuales son las piezas externas que el aparato posee y el nivel de funcionamiento de cada una de ellas (...).

- Letra c): Para llevar a cabo la reparación, un técnico **destapará el aparato para revisar el funcionamiento del mismo** y determinar cuál será el procedimiento a seguir para la reparación. El cliente es consciente que, **al momento de abrir el dispositivo se mueven las piezas internas** del mismo, las cuales funcionan ya que al no abrirse el aparato dichas piezas permanecen inmóviles, pero que es probable que estén dañadas por golpes anteriores, humedad o por defectos de fábrica. Por lo cual, libera de toda responsabilidad a la empresa ante un eventual daño que pudiera originarse en piezas internas por la apertura o manipulación del dispositivo (...).
- Letra e): Cuando realice la supervisión superficial, se realizará **un estimado del costo de reparación**, el cual podrá aumentar o disminuir dependiendo del procedimiento a seguir. En el momento de la entrega, **se cancelará en concepto de anticipo el diez por ciento del costo aproximado**, y el resto se cancelará al momento de la devolución del dispositivo (...).
- Letra f): **La empresa no se hace responsable por daños ocasionados al aparato por vicios ocultos** (entiéndase aquellos defectos ocultos que el dispositivo tenía al momento de la entrega y que son de tal importancia que si el cliente los hubiera conocido, no habría optado por la reparación del dispositivo), de imposibilidad de reparación del mismo y por defectos de fábrica que pueda tener.
- Letra h): La empresa solamente **se hará responsable de las piezas nuevas que se instalen y/o sustituyan**, para lo cual dará un periodo de garantía de treinta días, en el cual el cliente **podrá reclamar únicamente por el funcionamiento de las partes que se cambiaron o sustituyeron** (...).
- Letra j): Si el aparato es imposible de reparar, habrá un **cobro mínimo de diez dólares** de los Estados Unidos de América por la revisión técnica realizada.

2. Fotocopia confrontada emitida por la proveedora denunciada a nombre del consumidor —folio 5—, con número de factura y fecha ilegible, en la que consta el pago del **servicio de reparación por el monto de \$49.99**.

3. Impresión simple de cadena de correos, en la que consta la comunicación sostenida entre el consumidor —cuenta de correo _____ y la proveedora denunciada —cuenta de correo _____, en relación al servicio de reparación del aparato objeto de reclamo (folios 6 al 9).

4. Fotocopia de *voucher* de fecha 15/02/2019, sin el detalle de entidad emisora, constando únicamente que bajo la denominación de ACCESORIOS se realizó una transacción de devolución por

el monto de \$39.99, colocando en la parte final #11699 IP6, datos que se vinculan a la orden de trabajo del consumidor (folio 22).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el presente caso la infracción denunciada por el señor _____ es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe “No (...) prestar los servicios en los términos contratados.”, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierten distintas obligaciones contractuales —*condiciones en que se ofrecieron los bienes o servicios*— de las cuales existe la certeza que:

- (i) La proveedora _____ ofreció prestar un servicio de reparación del teléfono móvil propiedad del señor _____ de la marca: APPLE, modelo: IPHONE 6 y número de IMEI: _____ específicamente reparación de la batería del aparato móvil, dado que, según el denunciante, ésta se descargaba rápido, diagnóstico que fue confirmado por la proveedora en el apartado de DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA de la orden #11699 —folio 45— luego de una “revisión superficial” conforme a las condiciones de trabajo detalladas en la referida orden.
- (ii) Que la reparación del servicio tendría un COSTO APROXIMADO de \$49.99, consistente en el cambio de batería, de los cuales el consumidor abonó la cantidad de \$10.00, conforme a lo consignado en la referida orden y en el correo electrónico de fecha 12/01/2019 (folio 7).
- (iii) Que la proveedora entregó el aparato reparado al consumidor en fecha 17/01/2019 —correo de folio 6— con una batería nueva, aparato del cual se dio por recibido el consumidor.
- (iv) Que en fecha 20/01/2019 —3 días después de la entrega— el consumidor envió un correo electrónico a la proveedora —correo de fecha 20/01/2019 de folio 7— manifestando que el aparato telefónico se apagaba al llegar a un 50% o 40% de la carga, debiendo cargarse de nuevo, razón por la que entregó por segunda ocasión el aparato a la proveedora porque la batería tenía garantía, indicando que cuando lo llevó por primera vez no tenía ese problema.
- (v) Que en fecha 23/01/2019 la proveedora entregó por segunda ocasión el aparato móvil al consumidor, al cual nuevamente le cambió la batería conforme a lo detallado en el correo de folio 6, recomendado al mismo que, para el buen uso de la misma, éste debía cerrar las aplicaciones que no usaba para que la carga de la batería le durará más tiempo, así como desactivar la aplicación de GPS.
- (vi) Que luego de la segunda reparación, el consumidor manifestó a la proveedora mediante correo electrónico de fecha 26/01/2019 —folio 8— que el aparato continuaba con el mismo

problema, adicionando que al llegar al 45% se apagaba y que al encenderlo se encontraba en un 10% y se apagaba nuevamente, informando que lo llevaría por tercera ocasión, solicitando una mayor atención ya que **tales fallas no las tenía antes de llevarlo donde la proveedora.**

- (vii) Que la proveedora solicitó al consumidor llevara nuevamente el equipo el tiempo que fuera necesario para la evaluación técnica —correo de fecha 27/01/2019 de folio 9—, dándose por recibido del mismo en fecha 28/01/2019 —correo electrónico de folio 12— instancia en la que le informó que la siguiente semana tenían programado el ingreso de un nuevo lote de baterías para efectuar otro cambio y pruebas, siendo su tiempo de entrega INDEFINIDO.
- (viii) Que la proveedora informó al consumidor que la posible fecha de entrega del aparato sería entre el 15 y 22 de febrero, o inclusive antes —correo de fecha 29/01/2019, folio 13—; no obstante, en fecha 13/02/2019, a través de correo electrónico —folio 14—, la proveedora actualizó en su sistema el status de la orden #11699, consignando literalmente lo siguiente (el resaltado es nuestro):

- **DIAGNÓSTICO: DAÑO EN MOTHERBOARD.**
- **NOTA CLIENTE:** *Por este medio se le informa que su equipo se encuentra listo para retirar. Anexo el diagnóstico sobre el problema que presenta debido al cambio de baterías que en tres ocasiones se le cambiaron como garantía ya que en los términos y condiciones de evaluación técnica del dispositivo en el literal h) La empresa solamente se hará responsable de las piezas nuevas que se instalen o sustituyan para lo cual da el periodo de 30 días de garantía, el día 20/01/2019 se ingresó por segunda vez por un diagnóstico más completo debido a la descarga que presenta el quipo aun con el cambio de seis baterías nuevas se mantuvo en observación y se encuentra Daño en Motherboard corto en circuito interno que provoca descarga de batería por lo cual es irreparable en su teléfono. Haciendo de su conocimiento sobre el problema de su equipo la empresa le efectuará el reintegro de su pago en efectivo el cual solo cancelará \$10.00 por diagnóstico. Gracias saludos (sic).*
- **ESTADO: IRREPARABLE.**

Ahora bien, respecto al segundo elemento de dicha infracción —*existencia de un incumplimiento por parte de los proveedores*— la proveedora únicamente alega que cumplió con la “evaluación superficial” que consigna en la letra b) de las condiciones de folio 45 reverso, y que se encuentra exenta de responsabilidad de la falla en la *motherboard* que reclama el consumidor, con base a la letra f) de las referidas condiciones, por cuanto el aparato tenía “vicios ocultos” entendidos como aquellos *Defectos ocultos de la cosa existentes al tiempo de la adquisición que la hacen impropia para el uso que se la destina o que disminuyen de tal modo este uso que, de haberlos conocido el comprador, no lo habría*

adquirido o habría dado menos precio por ello.²; sin embargo, no se ha agregado al expediente el respectivo informe técnico que determine que tal falla se ocasionó con posterioridad al cambio de batería realizado en 2 ocasiones por la proveedora.

Por su parte, el consumidor sostuvo que la proveedora incumplió con la prestación del servicio contratado, ya que el aparato no tenía tal falla al momento de llevarlo al establecimiento propiedad de la misma, *sin que conste la prueba suficiente que acredite que las nuevas fallas fueron causadas por la reparación efectuada por la proveedora.*

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 veraces.*

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, de los elementos probatorios que constan agregados al expediente, no es posible determinar con certeza que la falla en la *motherboard* por la cual reclama el consumidor, se deba al mal servicio de reparación brindado por la proveedora.

Y es que, las condiciones de prestación del servicio que fueron aceptadas por el consumidor, establecen que: a) Letra h): *La empresa se hará responsable de las piezas nuevas que se instalen y/o sustituyan, para lo cual dará un período de garantía de treinta días, en el cual el cliente podrá reclamar únicamente por el funcionamiento de las partes que se cambiaron o sustituyeron (...); y, b) Letra j): Si el aparato es imposible de reparar, habrá un cobro mínimo de diez dólares de los Estados Unidos de América por la revisión técnica realizada, condiciones con las cuales la proveedora cumplió al devolver al consumidor el monto de la batería y al cobrar únicamente los \$10.00 por revisión técnica.*

En ese orden de ideas, es preciso tener en cuenta que —de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2º del artículo 40 de la LPC— para que se considere la responsabilidad del proveedor por la comisión de una infracción es necesario que su conducta u omisión que constituye el ilícito administrativo haya sido realizada con dolo o culpa. Y siendo que, de la documentación agregada al expediente y los hechos declarados por el consumidor en su denuncia, no es posible determinar con certeza el grado de responsabilidad de la proveedora denunciada —es decir si actuó de forma dolosa o cuando menos

² Diccionario panhispánico del español jurídico de la Real Academia Española, <https://dpej.rae.es/lema/vicios-ocultos#:~:text=Defectos%20ocultos%20de%20la%20cosa,dado%20menos%20precio%20por%20ella>.

negligente en la prestación del servicio de reparación del aparato celular, en otras palabras, si las fallas fueron ocasionadas durante la prestación del servicio—; en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la falta de prueba suficiente que permita determinar el elemento de la culpabilidad, es procedente aplicar lo más favorable a la denunciada, y absolver a _____ por la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

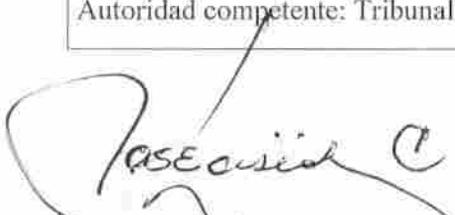
VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

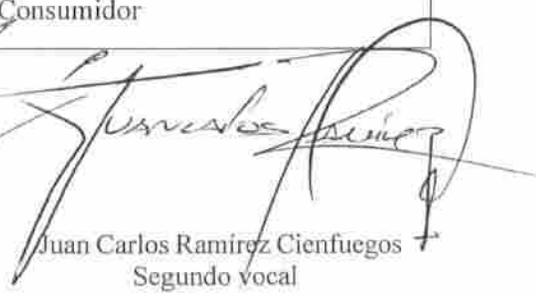
- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por el señor _____ en su calidad de consumidor, folio 52.
- b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) en relación al artículo 24, ambos de la LPC por *no prestar los servicios en los términos contratados*.
- c) *Absuélvase* a la proveedora _____ de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.
- d) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la 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	

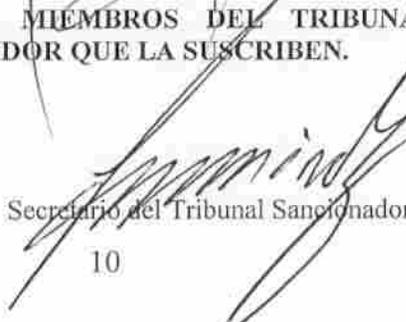

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

CM/ym


Secretario del Tribunal Sancionador