


"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), 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, 24 de la LAIP

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 27/10/2021 Hora: 08:00 Lugar: San Salvador.	Referencia: 227-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 18/06/2019, la consumidora interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: “(...) en fecha 10/04/2019 adquirió al contado un par de , por la cantidad de \$268.00 con garantía de 12 meses, la cual nada más verbal, y el caso es que desde el inicio tuvo problemas el cual al utilizarlos le provocan dolor de cabeza y mareos, le fue comunicado al proveedor y éste respondió que era por adaptación, con lo que la consumidora no estuvo de acuerdo y los llevó con el proveedor para que los verificaran, pero resulta que pasado 15 días le fueron entregados, no obstante le dieron el mismo problema, por lo que solicitó el reintegro del dinero”.</p> <p>El día 26/06/2019 se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada 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 (fs. 7-8), a lo cual, en fecha 28/06/2019 —fs. 10—, la denunciada mediante correo electrónico señaló que: “ (...) Como empresa que brinda servicios para la salud visual, le brindamos la opción de poder reevaluarle y volver hacer sus lentes sin ningún costo adicional, ya que el servicio cuenta con la garantía (sic)”, por lo cual, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (fs. 11 y 12).</p> <p>El 13/08/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 16/08/2019 —fs. 16—, 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 —fs. 17—; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 23/08/2019, notificando a la proveedora en fecha 20/08/2019 —fs. 21—, sin embargo, la misma nuevamente fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora, según acta de resultado de conciliación de fs. 22.</p> <p>Ahora bien, el día 26/08/2019 la proveedora, por medio de su administrador único y representante legal el licenciado presentó justificación por la incomparecencia a la audiencia (fs. 23); a lo cual el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —CSC—, mediante resolución de las quince horas con treinta minutos del día 10/09/2019 (fs. 68), declaró ha lugar. Así pues, se señaló nueva audiencia conciliatoria para el día 23/09/2019, siendo notificada a la proveedora el 16/09/2019 (fs. 70). No obstante, según acta de resultado de conciliación, figura que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora —fs. 73—.</p>			

Posteriormente, en fecha 26/09/2019 el representante legal de la denunciada presentó escrito (fs. 74) mediante el cual expone las razones, y adjunta documentación (fs. 75), respecto a su incomparecencia a la audiencia referida. En ese sentido, en fecha 02/10/2019 el CSC emitió resolución por medio de la cual declaró sin lugar la justificación de incomparecencia expuesta. De dicha resolución, la proveedora en fecha 05/11/2019 interpuso recurso de reconsideración (fs. 78), el cual fue declarado ha lugar por el CSC, a través de resolución de las quince horas con treinta minutos del día 20/12/2019 (fs. 83), y se señaló nueva audiencia para el día 23/01/2020, siendo notificado a la denunciada el 16/01/2020 (fs. 85). Finalmente, en fecha 23/01/2020 se llevó a cabo la audiencia de conciliación, dando como resultado la falta de acuerdo entre las partes, tal como consta a fs. 89, remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 04/02/2020.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

“Con base en los artículos 33 inciso 4º, 34 y 43 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor, 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos, la pretensión del consumidor radica en que proveedor realice el reintegro del dinero pagado por la cantidad de \$268.00”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 92 al 94—, se le imputa a la proveedora denunciada la 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 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 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* (el resaltado es nuestro). *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 —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: (...) *el consumidor 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, 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 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.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

I. 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 19/02/2021 —fs. 97 al 99— se recibió escrito firmado por el licenciado
a su calidad de apoderado general judicial con facultades administrativas de la proveedora
mediante el cual evacúa la audiencia conferida en
resolución de inicio y ejerce su derecho de defensa, manifestando que *en fecha 03/04/2019 la denunciante adquirió unos lentes cuyo examen y elaboración fue hecha por su representada, los cuales fueron entregados el día 10/04/2019. Posteriormente, la denunciante efectuó un reclamo en razón que los lentes le producían dolor de cabeza, por lo que pidió que éstos fuesen revisados, siendo reevaluado por su representada sin que*

se encontraran fallas; lo anterior, según registros de la tienda, ocurrió el 16/05/2019 (5 semanas después de haberlos retirado de la tienda). Seguidamente, en fecha 12/06/2019 la consumidora regresa y manifiesta que los lentes continúan fallando, para lo cual nuevamente se le requirió que los dejara para una nueva evaluación, ya que la garantía del lente es de 30 días; no obstante, y a pesar de haber transcurrido el tiempo de la garantía, su poderdante solicitó los lentes para una reevaluación.

Por otra parte, señala que el presente caso radica en la esfera de lo técnico, pues para poder determinar si los lentes adquiridos tienen fallas técnicas en su elaboración es preciso realizarlo a través de un peritaje que establezca si existe falla tanto en el examen visual como en el lente mismo, siendo ésta la prueba que llevará a encontrar si la consumidora tiene o no razón en el reclamo planteado; por lo que con la prueba recabada no se han aportado elementos para determinar o inferir perjuicio doloso o culposo a la denunciante.

Finalmente, solicitó la práctica de prueba pericial consistente en el nombramiento de un perito especialista optómetra, cuyo punto de pericia fuer el determinar si los lentes fabricados a la consumidora están hechos conforme a los valores que arrojaron el examen o si éstos tienen algún defecto en su fabricación, que determine si la graduación de los lentes es conforme con lo que establece el examen visual, y así poder determinar si el producto es defectuoso.

En virtud de ello, mediante resolución de fecha 16/08/2021 —fs. 105 al 106—, este Tribunal advirtió a la misma que estaba facultada para presentar la prueba pericial que estimara conveniente, siempre que acreditara procesalmente la idoneidad de dicha diligencia de conformidad a lo establecido en los artículos 375 y 377 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—.

(ii) En ese orden, mediante el escrito de fs. 110 al 111, la denunciada incorporó prueba documental la cual consiste en:

a) Copia del comprobante de garantía número 7-0263, a nombre de _____ de fecha 10/04/2019. Por medio de dicha prueba, manifiesta que *se hace constar que el período de la garantía era de un mes, así como que la denunciante hizo uso de la misma, la cual se había dado por escrito.*

b) Copia del documento donde se recibe el reclamo hecho por la denunciante en fecha 16/05/2019. Con dicho documento pretende probar que *su representada otorgó garantía después de pasado el plazo para su reclamo; además, que se advierte mala fe de la consumidora, ya que el documento que presentó es el mismo que se encuentra incorporado a fs. 6, pero el que fue presentado por la denunciante está alterado, pues tiene una leyenda que dice “3-4 días hábiles (sic)”, la cual difiere de la copia que anexa.*

Finalmente, en cuanto a la prueba pericial expresa que prescinde de ella, por no haber puesto la denunciante los lentes a disposición.

2. Con relación con los argumentos vertidos en el numeral I, (i) de este romano y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados en el romano **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.**

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. 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 una 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 art. 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 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).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

2. Constan en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Fotocopia confrontada de factura número 01374, de fecha 10/04/2019, emitida por la proveedora

... a favor de la consumidora ... or un monto total de \$262.00 en concepto de pago por la compra de: 2 ... “tratamientos ar clear”, 1 “pañó clean cloth microfibra”, y 1 “estuche económico”; con la que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora (fs. 4-5).

b) Fotocopia confrontada de documento denominado “*Formato de Aro Propio*”, de fecha 16/05/2019, a nombre de la consumidora, en donde en el apartado “*Aros Propios para trabajar*” se marca con un cheque la opción “*Consultas*”, y en el apartado “*Condiciones de Aro y Lentes*” se establece: “*Lentes en buen estado aro propio pequeños rayados por uso. 3-4 días hábiles (sic). Se deja para verificar (...)*”. Con dicha prueba, se acredita que la consumidora entregó a revisión los lentes a la proveedora en la fecha antes indicada (fs. 6).

c) Examen visual en original a nombre de la señora _____ de fecha 01/04/2019. Con dicho documento, se comprueba, además de la existencia de la relación de consumo, las condiciones en que serían elaborados los aros de acuerdo a los resultados arrojados por el examen (fs. 100).

d) Copia simple de documento denominado “*Garantía 7-0263*”, de fecha 10/04/2019, a nombre de la consumidora, donde se consigna la leyenda “*1 mes por adaptación*”, y con firma de recibido del día 04/06/2019. A través de dicha documentación, se establece que se otorgó un mes de garantía por adaptación, así como el hecho que la consumidora firmó de recibido en fecha 04/06/2019 (fs. 112).

e) Copia simple de documento identificado como “*Formato de Aro Propio*”, de fecha 16/05/2019, a nombre de la consumidora, en donde en el apartado “*Aros Propios para trabajar*” se marca con un cheque la opción “*Consultas*”, y en el apartado “*Condiciones de Aro y Lentes*” se establece: “*Lentes en buen estado aro propio pequeños rayados por uso. Se envía Para Verificar Ajuste En Aro (sic)*”. Con dicha prueba, se acredita que la consumidora entregó a revisión los lentes a la proveedora en la fecha antes indicada (fs. 113).

En ese punto, vale decir que el apoderado de la proveedora denunciada alegó que existe una alteración en el documento que consta a fs. 6, que la información correcta es la contenida en el documento que anexó a fs. 113; sin embargo, la autenticidad sobre uno u otro no ha quedado suficientemente demostrada; por lo que ambos se valorarán conforme a la sana crítica –la lógica, psicología y experiencia común–.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

I. 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:

i) la *relación contractual* existente entre la consumidora y la proveedora LABORATORIOS ÓPTICOS UNIDOS, S.A. DE C.V., por medio de la fotocopia confrontada de **factura número** _____ de fecha 10/04/2019, por un monto total de \$262.00 en concepto de pago por la compra de: dos _____

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.

ii) La *existencia de una garantía* ofrecida por la proveedora a la consumidora, sobre los bienes objeto de reclamo, cuya duración era de 1 mes (según lo que consta por escrito) a partir del 10/04/2019, conforme a la leyenda consignada a mano en el documento denominado “*Garantía 7-0263*” (fs. 112).

iii) La *presentación de un reclamo* por parte de la consumidora y la recepción de los lentes en fecha 04/06/2019. Ahora bien, respecto a ello cabe mencionar que el reclamo no es un hecho que conste

documentalmente en el presente expediente; sin embargo, ambas partes en sus alegatos fácticos aceptan que se presentó el mismo; aunado a ello, conforme a la sana crítica, este Tribunal concluye que, posteriormente a su primer reclamo, la consumidora recibió los lentes en fecha 04/06/2019, lo cual se deduce a partir de la firma de recibido con esa fecha que obra en el documento de fs. 112.

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

i) El único documento contractual que obra en el expediente administrativo es la factura de fs. 4-5.

ii) Que hay ausencia de documentación que contenga **las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento** con que se adquirieron los lentes, las responsabilidades del consumidor, 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** . (inciso 1º del artículo 33 de la LPC).

iii) Que en el presente procedimiento no ha sido demostrado fehacientemente que los lentes hayan presentado alguna falla, es decir, no se ha atribuido alguna causa técnica o específica que determine el desperfecto de los lentes; sino más bien, se han consignado presuntamente consecuencias como dolores de cabeza o mareos los cuales no se demostró que se originaran producto de una falla directa del bien adquirido.

iv) Adicional a lo dicho, no se acreditó documentalmente que la consumidora **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). Lo cual es determinante a efectos de saber si se hizo dentro del término de la garantía o no, considerando que es de un mes según la prueba documental que consta en el expediente; lo que se ha podido determinar —haciendo uso de la sana crítica— es el hecho que, a raíz de su primer reclamo, la consumidora recibió los lentes el 04/06/2019.

Por todo ello, no constan en el expediente administrativo los elementos probatorios que otorguen convicción 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 el consumidor y que, por tanto debía cumplir con la garantía ofrecida conforme a las condiciones de cobertura de la misma, puesto que tales condiciones no constan en el presente procedimiento, ni siquiera consta que se haya ejercido la garantía en tiempo.

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, la documentación probatoria agregada al expediente y los hechos declarados por la consumidora en su denuncia, son insuficientes para

determinar con certeza que

7. cometió la infracción

atribuida, ya que en el presente procedimiento no fue posible acreditar, más allá del plazo de la garantía ofrecida, el alcance de las obligaciones de la denunciada en cuanto a las condiciones de la garantía aplicables sobre los bienes objeto de reclamo.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio 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 [REDACTED] del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

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 el consumidor y el proveedor denunciado, y así satisfacer la pretensión del consumidor — artículo 108 y siguientes de la LPC—, instancia que se origina por una denuncia presentada por el consumidor afectado, 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 iniciar 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).

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.

VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° 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 **RESUELVE**:

a) *Téngase* por recibida la documentación presentada por la proveedora denunciada a través de su apoderado(a) _____, la cual consta a fs. 110-114.

b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, por el supuesto *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 _____

c) *Absuélvase* a la proveedora _____ por la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por el supuesto *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 _____

d) *Certifíquese* una copia de la presente resolución al Centro de Solución de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, para los efectos legales correspondientes.

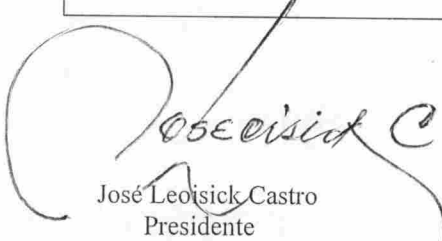
e) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

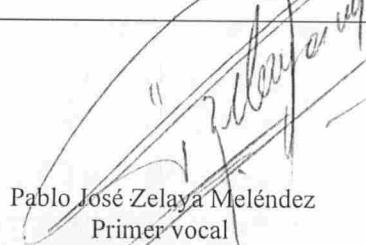
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
---	---

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 Leosick Castro
Presidente




Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segundo vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador