

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 29/10/2021 Hora: 13:01 Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 969-2018</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 27/01/2018, la consumidora interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: “(...) en fecha 27/04/2017 adquirió al contado por el precio de \$249.00, una cocina de gas Mabe CEM7640BAPBO 30, es el caso que desde la compra la cocina le ha presentado problema en los chisperos ya que los mismos se han despegado, las llamas de dos quemadores son bien débiles, al grado que le origina un ruido extraño en el tambo de gas; a la fecha el proveedor se le ha llevado dos veces al taller y a la casa de la consumidora han llegado en tres ocasiones siempre con el fin de atender los problemas que le presenta la cocina”.</p> <p>El día 27/01/2018 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 (fs.3-4), a lo cual, en fecha 26/02/2018 —fs.5—, la denunciada mediante correo electrónico señaló que: <i>Enviaba dictamen técnico adjunto del producto reparado</i>”, por lo cual, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (fs.24).</p> <p>El 19/03/2018, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 23/03/2018 —fs.26—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida por solicitud de las partes, con el propósito de que la representante de la parte proveedora consultara que se haga la devolución del dinero —fs.39—; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 16/04/2018, notificando a la proveedora en fecha 10/04/2018 —fs.41—. Finalmente, en fecha 16/04/2018 se llevó a cabo la audiencia de conciliación, dando como resultado la falta de acuerdo entre las partes, tal como consta a fs. 44, remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 22/05/2018.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			
<p>“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 de la consumidora radica en que la proveedora le devuelva el dinero pagado por la cocina que asciende a la cantidad de \$249.00”.</p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			

7  
90

Tal como consta en resolución de inicio —fs.48 y 49—, 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 1° 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 2° —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 1° 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 16/03/2021 —fs. 66 y 67— se recibió escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_, en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., mediante el cual evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerce su derecho de defensa, manifestando que *su representada efectivamente ha cumplido con lo estipulado en el certificado de garantía y no obra ninguna prueba en contra de ello, por lo que no es cierto que se ha incumplido con la garantía del producto.*

Por otra parte, señala que *tal como puede apreciarse en los correos anexados de folios 5 al 14, en reiteradas ocasiones se le solicitaba a la consumidora que permitiera que el equipo técnico retirara el producto de su domicilio para poder realizarle un diagnóstico y así poder ver cuáles eran las supuestas fallas alegadas. Luego la consumidora informa a la Defensoría del Consumidor que el producto fue reparado; sin embargo, continuó solicitando la devolución de lo pagado, lo cual no era procedente porque el bien objeto de la denuncia se encontraba funcionando, incluso manifestó que el producto tenía tres reparaciones lo cual es falso porque únicamente ha tenido dos revisiones tal como se comprueba con las ordenes de servicio técnico a domicilio números 163929-088 y 171024-088 que se encuentran a folios 18 y 19 del expediente administrativo. Cabe resaltar que ninguna de las supuestas fallas reportadas cumple con el supuesto establecido en el artículo 34 de la LPC, ya que nunca se reportaron dos fallas por la misma causa y tampoco en ningún momento la consumidora fue capaz de comprobar en todo el proceso que efectivamente falló una tercera vez, es más, ella misma reconoce e informa a la Defensoría que el bien ya había sido reparado.*

Asimismo, agrega que *para poder corroborar si alguna falla existía en verdad en el producto, la consumidora tuvo que haber informado y permitir que los técnicos revisaran el bien para corroborar que en efecto continuaba fallando; sin embargo, eso nunca sucedió, por lo que era imposible que su representada verificara las supuestas fallas. Incluso en el reporte técnico anexado a folios 22 se establece por parte del técnico que no se encontraron fallas o anomalías en el bien, firmando la consumidora*

que recibe a satisfacción.

Finalmente, acota que *de lo anterior se puede concluir que nunca se le negó el cumplimiento de la garantía a la consumidora y nunca se cumplieron los supuestos establecidos en el artículo 34 de la LPC, para que fuera procedente la devolución de lo pagado. Ninguno de los ingresos cumple efectivamente el supuesto regulado por el artículo 34 de la LPC en el cual establece que para reclamar el "cambio de producto" o la "devolución de lo pagado o cancelación de su obligación contractual", se debe de haber intentado la reparación hasta dos veces por la misma causa, situación que no ha sucedido en el caso específico, ya que no hemos tenido dos ingresos por la misma razón, comprobando además que en todo momento se le cumplió con la garantía haciendo las visitas de la parte técnica para revisar el producto y realizando la reparación que dejó funcionando el bien y que la consumidora recibe en ese mismo día.*

(ii) En ese orden, mediante el escrito de fs.82 y 83, la denunciada ofreció la prueba documental que se encuentra anexada al expediente la cual consiste en:

a) Ordenes de servicio técnico a domicilio números 163929-088 y 171024-088 que se encuentran a folios 18 y 19 del expediente administrativo, a nombre de \_\_\_\_\_ de fechas 20/07/2017 y 13/10/2017. Por medio de dicha prueba, manifiesta que *se detallan los dos ingresos que el producto ha tenido, en estos ingresos se puede ver que el primero fue por ruido en los quemadores y en la cocina al momento de encenderla y el segundo porque el quemador tenía problemas con la llama, porque el gas se agotaba rápido y por ruido en los quemadores, lo cual en su momento se solventó debido a que lo cubría la garantía, y la consumidora recibió a satisfacción.*

b) Correos electrónicos agregados de folios 5 al 14. Con dicha prueba pretende probar que *en reiteradas ocasiones se le solicitaba a la consumidora que permitiera que el equipo técnico pudiera revisar el producto y así realizar un diagnóstico y poder ver cuáles eran las supuestas fallas alegadas.*

c) Boleta de visita técnica número 173577-088, que se encuentra a folio 21 del expediente administrativo, de fecha 09/11/2017. Por medio de dicha prueba, pretende probar que *de dicha visita técnica se generó el reporte por parte de SERVIPLUS donde consta la revisión realizada en el producto.*

d) Orden de servicio número 1802, agregada a folio 22 del expediente administrativo, de fecha 21/12/2017. Con dicha prueba pretende probar que *los quemadores se encontraban funcionando sin problemas; que se realizó un ajuste en los chisperos, y que el producto quedó funcionando en óptimas condiciones, firmando la consumidora a satisfacción.*

2. Con relación a los argumentos vertidos en el literal (i) 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, 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 Código Procesal Civil y Mercantil 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 21457, de fecha 27/04/2017, emitida por la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. de C.V. a favor de la consumidora

, por un monto total de \$249.00 en concepto de pago por la compra de: una cocina de gas, marca Mabe, modelo CEM7640BAPBO 30; con la que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora (fs. 16 y 57).

b) Fotocopia confrontada de certificado de garantía a nombre de la consumidora, con la cual se acredita que la cocina comprada por la consumidora contaba con una garantía de doce meses, a partir de su fecha de

adquisición (fs. 17).

c) Fotocopia confrontada de Boleta de servicio técnico a domicilio número 163929-088, a nombre de \_\_\_\_\_, de fecha 20/07/2017. Con dicho documento, se comprueba el primer ingreso que tuvo el producto para su reparación, pudiendo observarse que fue por ruido en los quemadores y en la cocina al momento de encenderla (fs. 18 y 58).

d) Fotocopia confrontada de Boleta de servicio técnico a domicilio número 171024-088, a nombre de \_\_\_\_\_, de fecha 13/10/2017. Con dicho documento, se comprueba el segundo ingreso que tuvo el producto para su reparación, pudiendo observarse que fue porque el quemador tenía problemas con la llama, porque el gas se agotaba rápido y por ruido en los quemadores (fs. 19 y 59).

e) Fotocopia confrontada de Boleta de servicio técnico a domicilio número 173577-088, a nombre de \_\_\_\_\_, de fecha 09/11/2017. Con dicho documento, se comprueba un tercer reclamo por parte de la consumidora por fallos en la cocina, aduciendo que el tambo hacía un fuerte ruido y que tenía un quemador tapado (fs. 21 y 61).

f) Orden de servicio número 1802, a nombre de \_\_\_\_\_, de fecha 21/12/2017. Con dicho documento, se comprueba que el reporte técnico emitido por SERVIPLUS, Centro de Servicio Autorizado, estableció que se probó cocina y se observó operando los quemadores los cuales no presentaron ninguna anomalía; que se probaron los chisperos y se reajustaron los que estaban mal, y que el producto se recibió con condición que no fallara por última vez, firmando de recibido la consumidora (fs. 22 y 62).

En ese punto, vale decir que el apoderado de la proveedora denunciada alegó que sospecha existe una alteración en el documento que consta a fs. 21 y 61, por las alegaciones que hace la consumidora respecto a nuevos reportes técnicos, los cuales son inexistentes, ya que revisando el sistema de reclamos de su representada le informan que las boletas de servicio números 176166 y 180858, pertenecen a reclamaciones de otros clientes, por otros productos; sin embargo, las alteraciones sobre dicho documento no han quedado suficientemente demostradas; por lo que el mismo se valorará 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 GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por medio de la fotocopia confrontada de **factura número 21457**, de fecha 27/04/2017, por un monto total de \$249.00 en concepto de pago por la compra de: una cocina de gas, marca Mabe, modelo CEM7640BAPBO 30 (fs. 16 y 57), 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 el bien objeto de reclamo, cuya duración era de 12 meses (según lo que consta en el certificado de garantía) a partir de su fecha de adquisición (27/04/2017), conforme a la leyenda consignada a mano en el documento de garantía "12 meses" (fs. 17).

iii) La *presentación de tres reclamos* por parte de la consumidora por fallos en la cocina adquirida. Cabe mencionar que se ha comprobado que el producto fue ingresado dos veces para su reparación, siendo la primera de ellas por ruido en los quemadores y en la cocina al momento de encenderla, y la segunda reparación fue porque el quemador tenía problemas con la llama, porque el gas se agotaba rápido y por ruido en los quemadores. Ahora bien, efectivamente se ha comprobado la existencia de un tercer reclamo por parte de la consumidora, aduciendo que el tambo hacía un fuerte ruido y que tenía un quemador tapado.

No obstante, se ha comprobado que hubo un tercer reclamo por fallas en la cocina, mediante la Orden de servicio número 1802, a nombre de \_\_\_\_\_ de fecha 21/12/2017, se comprueba que el reporte técnico emitido por SERVIPLUS, Centro de Servicio Autorizado, derivado de ese tercer reclamo, estableció que se probó cocina y se observó operando los quemadores los cuales no presentaron ninguna anomalía; que se probaron los chisperos y se reajustaron los que estaban mal, y que el producto se recibió con condición que no fallara por última vez, firmando de recibido la consumidora.

**B.** De lo anterior, este Tribunal verifica que:

i) El único documento contractual que obra en el expediente administrativo es la factura de fs. 16-57.

ii) De lo manifestado por la consumidora y el apoderado de la proveedora durante sus intervenciones y de la documentación agregada al expediente, se tienen como hechos comprobados que la consumidora presentó reclamo en tres ocasiones por fallas en la cocina de su propiedad; que ésta fue revisada y diagnosticada por técnicos de la proveedora en las tres ocasiones, habiéndose efectuado la reparación de dicha cocina en dos ocasiones, no así en relación al tercer reclamo interpuesto, ya que mediante reporte técnico se estableció que se probó cocina y se observó operando los quemadores los cuales no presentaron ninguna anomalía; que se probaron los chisperos y se reajustaron los que estaban mal; es decir, que en el tercer reclamo no se realizó ninguna reparación a la cocina, pues los quemadores estaban operando y no presentaron ninguna anomalía, y solamente se realizó un reajuste a los chisperos, lo cual como afirma el apoderado de la proveedora en su escrito y se comprueba en las condiciones de la garantía, establecidas en el certificado de garantía agregado a fs. 17, es derivado del mal uso del producto y del desgaste normal por efectos del uso, situaciones que no están cubiertas por la garantía; sin embargo, la proveedora brindó dicho servicio que no estaba cubierto por la garantía.

Lo anterior significa que han quedado establecidos únicamente tres supuestos para la configuración de la infracción, es decir, *la existencia de la relación contractual, el otorgamiento de una garantía sobre la cocina marca Mabe, y la existencia del desperfecto o falla en el bien o servicio*, con lo cual no se configuraría la conducta infractora, ya que es preciso además acreditar fundamentalmente, la conducta –

dolosa o culposa— dela proveedora, al negarse a efectuar la reparación o acciones a que estaba obligada.

De conformidad al marco jurídico expuesto se aprecia que, en el presente caso, si bien se ha relacionado la existencia de fotocopias confrontadas de factura número 21457, de certificado de garantía, de boletas de servicio técnico a domicilio de fechas 20/07/2017, 13/10/2017 y 09/11/2017, y de orden de servicio número 1802, de fecha 21/12/2017, ello no prueba más que la relación contractual entre proveedora y consumidora, el otorgamiento de una garantía sobre el bien adquirido, y la existencia de las fallas en el bien objeto de reclamo. Sin embargo, no se acreditó la conducta dolosa o culposa de la proveedora, al negarse a efectuar la reparación o acciones a que estaba obligada.

Por consiguiente, no se ha constatado que exista un incumplimiento de la garantía por parte de la proveedora, puesto que ha realizado las revisiones y reparaciones del objeto vendido en las primeras dos ocasiones que reclamó la consumidora; no así en la tercera ocasión, pues en ésta no se realizó ninguna reparación a la cocina, ya que los quemadores estaban operando y no presentaron ninguna anomalía, y solamente se realizó un reajuste a los chisperos, lo cual como afirma el apoderado de la proveedora en su escrito y se comprueba en las condiciones de la garantía, establecidas en el certificado de garantía agregado a fs. 17, es derivado del mal uso del producto y del desgaste normal por efectos del uso, situaciones que no están cubiertas por la garantía; sin embargo, la proveedora se extralimitó y brindó dicho servicio que no estaba cubierto por la garantía.

Por lo tanto, no puede establecerse que la sociedad GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. de C.V. haya incurrido en la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, ya que no se han configurado todos los elementos que permitan encajar la conducta de la proveedora denunciada en dicha infracción.

De modo que, este Tribunal no cuenta con los elementos de prueba que permitan imputar a la proveedora denunciada el incumplimiento en cuestión. En ese orden de ideas, al no existir prueba de cargo suficiente que permita establecer la conducta atribuida, es procedente absolver a la presunta infractora.

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 GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V. 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.

#### 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), 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 recibido el escrito presentado por la proveedora denunciada a través de su apoderado

, el cual consta a fs.82-83.

b) *Absuélvase* a la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V. por 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

c) *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

Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segunda vocal

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

OG/MIP

Secretario del Tribunal Sancionador