

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: 29/11/2021 Hora: 11:54 a. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 936-18
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	MERAKI CORP DE EL SALVADOR, S.A DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>La consumidora interpuso su denuncia el día 23/02/2018—f. 1—, en la cual expuso en términos generales que en fecha 15/02/2018, compró una cartera AAPA10MV05301UN-handbag por un monto de \$290.00 dólares, pero que solo la utilizó 3 días y que la cartera presentó deterioros, como si el material del cual está hecha estuviera vencido. En fecha 22/02/2018 se presentó donde la proveedora a presentar su reclamo, y le dijeron en un principio, que le podían hacer el cambio, pero al día siguiente le llamaron para decirle que la tienda internacional había rechazado el cambio de producto, situación con la que manifestó inconformidad porque considera que el bien no es de la calidad esperada, en relación al precio pagado por el mismo.</p> <p>La fase de medios alternos de solución de conflictos en el CSC inició en la misma fecha de presentación de la denuncia con la implementación del avenimiento y la consecuente notificación a la proveedora mediante correo electrónico, en el cual se solicitó a la proveedora ofrecer alternativas de solución al reclamo en el plazo de tres días hábiles, proporcionándole, a su vez, copia de la denuncia, según consta a fs. 5 al 7 del expediente.</p> <p>Como resultado de esa fase de medios alternos, se encuentra incorporado correo electrónico enviado por la señora _____, en fecha 07/03/2018, en donde menciona que ellos representan la marca "Purificación García" en El Salvador, y que según las políticas de la empresa que se encuentran fuera de El Salvador no se contempla el cambio de artículos cuando estos no poseen desperfectos de fábrica, agrega al referido correo imagen de la cartera objeto del reclamo y captura de pantalla de otro correo electrónico de la persona encargada de las garantías en la marca fs. 8 y 9.</p> <p>Se informa a la consumidora que la proveedora se ha pronunciado al caso, manifestando que no aplica cambio del artículo ya que no presenta desperfectos de fábrica sino más bien un accidente sufrido por mal uso del artículo, quien expuso no estar de acuerdo y pide que se programe audiencia y otorga su consentimiento para que el caso pase a la etapa conciliatoria según consta a f. 11.</p>			

No habiendo alcanzado acuerdo entre las partes durante el avenimiento, conforme el trámite establecido en la LPC, la consumidora ratificó su denuncia en fecha 12/3/2018 (f. 12) y se programó primera audiencia de conciliación para el día 12/04/2018, de lo cual se notificó a la proveedora el 06/04/2018 según constancia de notificación de f.14.

De la referida audiencia conciliatoria se dejó constancia en acta de f. 23, en la que se consignó la suspensión de la “*Audiencia de Conciliación por solicitud de las partes*” en donde menciono el apoderado de la parte proveedora que realizaría gestiones para cumplir la pretensión de la consumidora y se programó una segunda audiencia.

En la segunda audiencia conciliatoria programada para el día 16/04/2018, por desacuerdo entre las partes que se plasmó en el acta de “*Desacuerdo de Audiencia Conciliatoria*”, se hace constar que el expediente será remitido para el inicio del proceso sancionatorio (f. 24).

Posteriormente, se adjunta acta de remisión del expediente a este Tribunal, conformado con las diligencias de medios alternos de solución de conflictos, acorde a ello fueron levantadas el acta correspondiente y el auto de remisión del expediente en autos, el cual, se recibió en este Tribunal en fecha 26/04/2018.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La pretensión de la consumidora radica en que la proveedora haga el cambio de producto por uno de similares características (y si hubiera diferencia de precio está dispuesta a pagarla), o la devolución de lo pagado. Lo anterior con fundamento en los artículos 34 y 43 letra c), 143 inciso final de la LPC y los artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 27 al 29—, se le imputó 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 en 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

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 28/05/2021 —fs. 36 al 109— se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito autenticado por notario, firmado por la representante legal de la proveedora, en donde menciona que agrega al presente, la documentación que fue solicitada por este Tribunal en resolución de inicio y en resolución de apertura aprueba (fs. 27 al 29 y 32 y 33). Además, manifestando intervenir en calidad de representante legal de la sociedad MERAKI CORP DE EL SALVADOR, S.A DE C.V. y comisiona al licenciado _____, para que pueda conocer de las diligencias en su representación del presente caso. Con lo anterior, este Tribunal tiene *por cumplido el requerimiento de información* realizado a la proveedora denunciada.

(ii) En fecha 01/06/2021 —fs. 110 al 113— se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito autenticado por notario, firmado por el licenciado _____, manifestando intervenir en calidad de apoderado general judicial de MERAKI CORP DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., lo cual comprueba por medio de Poder General Judicial con Clausula Especial, autenticado por notario (fs. 115 al 116). En el referido escrito, en síntesis, alega que:

- 1- En relación al presente caso el plazo para interponer sanciones por infracciones a determinadas acciones y dentro de los procedimientos administrativos, estos poseen un tiempo determinado, el cual debe entenderse como caducidad y que por ende la obligación del Tribunal Sancionador es resolver en un periodo máximo de 90 días, porque según el referido profesional, el procedimiento sancionador tramitado ante este órgano inicia a partir de la certificación del expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias —que para el caso fue en fecha 28/04/2018—, y en razón que al momento de dicho acto administrativo no había entrado en vigencia la Ley de Procedimientos Administrativos, al

presente caso le eran aplicables las *Disposiciones Transitorias del Procedimiento Administrativo y del Régimen de la Administración Pública*, norma que disponía en su art. 5 que el plazo máximo de tramitación de los procedimientos era de 90 días posteriores a su iniciación, y que habiéndose excedido de ese plazo este Tribunal se encontraba inhibido de pronunciarse sobre el fondo de la controversia.

2- Además argumenta que la consumidora le dio un mal uso al bolso que compró a la proveedora y que debido a eso, la garantía no puede cubrir la pretensión de la denunciante, pues el deterioro presentado en el bien, alega que es por un roce de un objeto corto punzante o por una mordedura de un perro, mas no es por desperfectos de fábrica, porque no se trata de una costura mal realizada, sino de un desgarre del material. Agrega a su escrito, un documento nominado "INFORME/VALORACION DEL ARTICULO", que ofrece como prueba para sustentar su argumento (f. 114), y ofrece además la fotocopia de factura en donde se detalla los alcances de la garantía que ya consta incorporada al expediente (f. 3).

Respecto a los argumentos vertidos por la proveedora, este Tribunal considera pertinente realizar las siguientes valoraciones:

Este Tribunal Sancionador en reiteradas ocasiones ha sostenido, que su actuar se encuentra ceñido al principio de legalidad, regulado en el artículo 3 de la Ley de Procedimientos Administrativos en su numeral 1: "*Legalidad: La Administración Pública actuará con pleno sometimiento al ordenamiento jurídico, de modo que solo puede hacer aquello que esté previsto expresamente en la Ley y en los términos en que ésta lo determine*", de lo anterior, se establece que cualquier pronunciamiento emitido por este órgano, fuera de lo establecido en la normativa aplicable, estaría viciado y su consecuencia sería la misma que la respectiva ley establezca.

En ese orden de ideas, también se ha dejado establecido en una gran cantidad de pronunciamientos, que el procedimiento administrativo sancionador en materia de consumo, es tramitado ante este Tribunal Sancionador, siendo el máximo órgano administrativo en materia sancionatoria de Derecho de Consumo en el país, facultad otorgada por Ley (artículos 79 y 83 de la LPC). Establecidas las facultades de este Tribunal y el apego de los pronunciamientos emitidos por este órgano, a la legalidad que les enmarca, es procedente definir al apoderado de la proveedora a partir de cuándo le es aplicable a un procedimiento administrativo sancionador la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA–, pues el referido cuerpo normativo en su artículo 167 claramente especifica que los procedimientos ya iniciados a la fecha de entrada en vigencia de la LPA, serían tramitados por la normativa anterior que estaba vigente a la fecha de su iniciación, no

obstante todos aquellos iniciados posteriormente a la entrada en vigencia de la LPA, se regirán por las normas de la misma (cuya vigencia inició a partir del 14/02/2019).

En concordancia con lo anterior, el artículo 151 de la LPA establece que el inicio del procedimiento administrativo sancionador será por medio de resolución motivada pronunciada por el órgano competente, y dicha disposición se colige con el artículo 26 de la ley en comento, que determina que el acto administrativo se dota de eficacia a partir de la comunicación efectiva de dicho acto al interesado –que en el procedimiento de consumo es el posible sancionado–. Al aplicar esto al procedimiento de mérito, el auto de inicio fue pronunciado en fecha 24/11/2020 y notificado a la posible infractora en fecha 12/03/2021, es decir, posterior a la entrada en vigencia de la LPA, por lo que dicha ley es de aplicación directa al presente procedimiento, no las *Disposiciones Transitorias del Procedimiento Administrativo y del Régimen de la Administración Pública*, estando este Tribunal facultado para emitir un pronunciamiento de fondo en el presente caso, siendo entonces que el argumento expuesto por el apoderado de la proveedora es erróneo, pues la normativa que pretendía invocar no es la aplicable al presente procedimiento administrativo sancionador.

Finalmente, respecto a su argumento de la mala manipulación del objeto de reclamo, atribuible a la consumidora, es preciso valorar la prueba que ha sido incorporada al presente expediente, análisis que será desarrollado ampliamente en el respectivo apartado de “Valoración de la prueba”, en esta misma resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra c) de la LPC, por incumplimiento de la garantía de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

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 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.*

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC se seguirán las disposiciones citadas previamente.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, según el detalle a continuación:

1) Fotocopia confrontada de factura No. 01072 emitida por la proveedora, en donde se detalla el valor de la compra, por \$290.00 dólares, y se observa la frase "*La Garantía cubre defectos de fabricación únicamente (...)*", (f. 3).

2) Impresión de correo electrónico de fecha 07/03/2018, en el cual la proveedora explica los motivos por que la garantía no cubre lo alegado por la consumidora, e impresión de fotografía tomada a la cartera comprada por la consumidora, en donde se observa el daño presentado en el objeto (fs. 8 y 9).

3) Informe denominado “*INFORME/VALORACION ARTICULO*”, suscrito por el departamento de calidad de Purificación García, en el que se explica que la cartera esta hecha en su parte externa de piel de vacuno, los cuales son muy delicados a los roces, pero que para el caso del producto en específico se determinó que el daño no es causado por defectos de fabricación, pues no se trata de desperfectos en la costura, o un mal ensamblaje de las pieza, sino que se trata de una rasgadura que pudo provocar la rotura de la piel de los cuadros cocidos en diagonal y en el interior (f. 114).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) La *relación contractual* existente entre la consumidora y la proveedora MERAKI CORP DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., se verificó por medio de fotocopia confrontada de factura de venta de la cartera, emitida por la proveedora (f. 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 limitada de fábrica* ofrecida por la proveedora a la consumidora, sobre la cartera objeto de reclamo, cuya duración de la garantía de cobertura básica es de 30 días calendario y que la misma cubre defectos de fabricación únicamente, según consta en la misma factura emitida por la proveedora al momento de la compra (f. 3).

3) La *existencia de un diagnóstico técnico*, mediante el Informe/ Valoración del Artículo, emitido por la proveedora (f. 114), en el cual se expone un análisis que determina que la cartera se encuentra cocida por ambos lados, y que el daño que se observa no es consecuencia de un defecto de fabricación porque no se trata de desperfectos en la costura, sino que presenta un daño aparentemente causado por algún roce con una superficie que puedo desgarrar o romper el cuero, es decir por la mala manipulación o descuido de la usuaria, razón por la que no es posible encajarla dentro de la cobertura de la garantía.

4) El *cumplimiento de la garantía limitada por el desperfecto*, según se constata de la documentación incorporada al expediente y del mismo dicho de la consumidora (fs. 1 y 114), la proveedora atendió su reclamo, pues se realizó un análisis del objeto, sus materiales y las posibles causales del daño, determinándose finalmente que dicho daño no se encuentra cubierto dentro de la garantía ofrecida por el fabricante.

En virtud de lo anterior, este Tribunal ha podido constatar que la proveedora denunciada atendió el reclamo presentado por la consumidora frente a los daños presentados por el bolso, lo anterior conforme a los parámetros de la garantía otorgada por el fabricante (Purificación García); situación que deviene en que, de la documentación precitada se acredita que la proveedora ha dado cumplimiento a la garantía limitada, por parte de la fabricante, atendiendo el reclamo y realizando el respectivo análisis del objeto de la controversia, independientemente del resultado del mismo.

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 la documentación probatoria agregada al expediente y los hechos declarados por la consumidora en su denuncia, no es posible atribuir a la proveedora MERAKI CORP DE EL SALVADOR, S.A DE C.V., la comisión de la infracción atribuida, ya que en el presente procedimiento no fue posible acreditar, una negación al cumplimiento de la garantía, en el alcance de las obligaciones de la denuncia en cuanto a la cobertura de la garantía aplicables sobre el bien objeto de reclamo.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, respecto de 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*, concluye procedente *absolver* a MERAKI CORP DE 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.

B. Sin perjuicio de lo dicho, este Tribunal tiene a bien resaltar el hecho que el legislador no ha profundizado en el tema de garantía, pues si bien es cierto en el artículo 33 inciso final se menciona que el plazo de la garantía, requisitos y procedimientos para hacerla valer se determinarán en la respectiva norma técnica, éstos son temas aún pendientes de desarrollo normativo.

En ese sentido, dichas omisiones devienen en vacíos que pueden afectar la tutela efectiva de los derechos de los consumidores. Así por ejemplo, los distribuidores o comercializadores, en la

mayoría de casos, ofrecen la garantía del fabricante, y éstos últimos prevén supuestos de como si una venta directa se realizara, y pueden haber causales que anulen la misma que son independientes al uso que haga el consumidor, es decir, no se prevén situaciones de algún daño que pueda recibir el bien y que sea atribuible al distribuidor o comercializador; bastaría únicamente que el fabricante demuestre un uso indebido del bien, independientemente de quien sea la responsabilidad.

Ese es solamente por mencionar un ejemplo; sin embargo, la casuística irá vislumbrando aún más. Por lo que cada vez resulta más necesario ese desarrollo normativo, para que la ley no se vuelva ineficaz en contraposición a la realidad.

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), 112 inciso segundo, 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, por *“El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente”*, en relación al artículo 34 de la misma normativa donde se establece que *“La garantía 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”*.

b) *Absuélvase* a la proveedora MERAKI CORP DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, en relación a la denuncia presentada por la señora

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

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

MSC/MP



Secretario del Tribunal Sancionador