

"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: 23/11/2021. Hora: 12:08 p. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 2223-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedoras denunciadas:	AUTOKIA, S.A. DE C.V. TALLER DIDEA S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El consumidor interpuso su denuncia el día 23/08/2019 (f. 1), en la cual expuso que compró una camioneta marca Kia, modelo Sportage, en fecha 26/10/2016, por un monto de \$27,153.00 dólares, pero que la misma le ha dado problemas pues en el mes de julio/2017, le recalentó por lo que le informa a las proveedoras de lo ocurrido, ingresando el vehículo a taller el 1/08/2017, reemplazándole la bomba de agua sin costo alguno por cobertura de garantía; en marzo/2018 vuelve a calentar el vehículo, por lo que nuevamente lo lleva al taller el día 24/03/2018, realizando en esa ocasión cambio de sensores de temperatura; en junio/2018 dejó de funcionar el aire acondicionado, por lo que nuevamente entra al taller el 16/06/2018 y realizan el reemplazo del compresor; en fecha 11/08/2018 nuevamente ingresa a taller el vehículo y le remplazan freno de puerta delantera derecha e izquierda; en marzo/2019 se bloquea todo el sistema de la camioneta, por lo que la lleva al taller el día 15/03/2019, procediendo a cambiar ECU de ABS; pero nuevamente el vehículo presenta problemas, pues hacía un ruido en la parte delantera, ingresando al taller el día 04/07/2019 y reemplazan brazo de barra estabilizadora; pero nuevamente falló el aire acondicionado por lo que entró al taller el día 12/08/2019, realizándole reemplazo de válvula reguladora de presión de gas refrigerante. Manifiesta que a la fecha de interposición de la denuncia el aire acondicionado no estaba funcionando de forma normal, ya que a veces funciona y otras veces no, por lo que solicitó el cambio de vehículo a través de la gerente de la sucursal donde lo compró, manifestándole que la competencia de ella era únicamente ofrecer la garantía.</p>			
<p>La fase de medios alternos de solución de conflictos en el Centro de Solución de Controversias – en adelante CSC– inició en la misma fecha de presentación de la denuncia con la implementación del avenimiento y no habiendo alcanzado acuerdo entre las partes durante el avenimiento, conforme el trámite establecido en la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, el consumidor ratificó su denuncia en fecha 03/10/2019 (f. 24) y se programó primera audiencia de conciliación para el día 22/10/2019, y de la referida audiencia conciliatoria se dejó constancia en acta de f. 30, en la que se consignó la suspensión de la Audiencia de Conciliación por incomparecencia de la parte proveedora.</p>			



No obstante, la segunda audiencia conciliatoria se programó para el día 06/11/2019, y se consignó que hubo desacuerdo entre las partes según se plasmó en el acta de desacuerdo de audiencia conciliatoria agregada a f.68.

Como consecuencia de lo anterior, en fecha 12/12/2019, este Tribunal recibió expediente certificado proveniente del CSC, por la causal establecida en el artículo 143 letra c) de la LPC, en el cual consta la denuncia interpuesta por el consumidor que sustentó el inicio de este procedimiento administrativo sancionador.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La pretensión del consumidor radica en que las proveedoras le cambien el vehículo objeto del reclamo por uno de diferente marca o la devolución de lo cancelado. Lo anterior, con base en los artículos 34 y 43 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. 71 al 73—, se le imputó a las proveedoras denunciadas 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 LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

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 las proveedoras, quienes comparecieron conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

- (i) En fecha 23/02/2021 se recibió escrito firmado por el licenciado _____, en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de AUTOKIA, S.A. DE C.V. y TALLER DIDEA, S.A. DE C.V, (fs. 78-80); en el cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de inicio y ejerció el derecho de defensa de sus representadas, en dicho escrito realiza un detalle cronológico de las reparaciones efectuadas al vehículo objeto del reclamo y sostiene que las denunciadas han solucionado todos los reclamos realizados por el consumidor, y que si han cumplido con la garantía ofrecida por el fabricante.

Finalmente, ofreció prueba documental que fue incorporada al expediente y será valorada por este Tribunal en el respectivo apartado, y solicitó incorporar prueba testimonial y que se ordenara un peritaje, asuntos sobre los que este Tribunal se pronunció en la resolución de apertura a pruebas del procedimiento (fs. 229-231), declarando sin lugar la prueba testimonial y dejando la oportunidad a los intervinientes de presentar los peritajes que consideren pertinentes, siempre y cuando estos cumplieran con los requisitos legales para ser admitidos y valorados como prueba.

- (ii) Posteriormente, en fecha 25/02/2021 presentó escrito el referido profesional, junto con el que incorporó la documentación tributaria y financiera que les fue requerida a las proveedoras mediante resolución de inicio del procedimiento, razón por la que este Tribunal tuvo por cumplido el referido requerimiento por parte de las denunciadas (fs. 101-228).
- (iii) Finalmente, el día 28/05/2021 se recibió un último escrito firmado por el apoderado de las proveedoras (f. 234) con el que incorporó **informe técnico** de los trabajos realizados por Talleres Didea, con el que pretende probar que las proveedoras AUTOKIA, S.A. de C.V. y TALLER DIDEA, S.A. de C.V, han cumplido de manera oportuna la garantía de fábrica convenida en el contrato de compraventa de acuerdo a “Libro de Garantía”, además agregó **informe de peritaje** realizado al vehículo objeto de la controversia como prueba que el vehículo se encuentra en óptimas condiciones de uso o de funcionamiento y agrega original y copia del **libro de garantía del automotor** objeto de la controversia con el objetivo de acreditar la garantía del mismo y los procedimientos y respuesta que se han dado a ante los reclamos del consumidor (fs. 235 al 238).

En virtud de lo anterior, y que los alegatos esgrimidos en escrito de fecha 23/02/2021 ya fueron ampliamente analizados en la resolución de apertura a pruebas pronunciada por este Tribunal (fs. 229-231), es procedente continuar con el desarrollo de la presente resolución final; y respecto a la prueba documental que ha sido incorporada por las proveedoras denunciadas, es preciso aclarar que la misma será valorada por este órgano colegiado en el respectivo apartado de análisis y valoración de la prueba.

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 contrato de venta a plazos de vehículos automotores suscrito entre AUTOKIA, S.A. DE C.V. y el consumidor, donde consta las especificaciones del vehículo, el precio del mismo, el periodo de la garantía, y cómo se hará efectiva la respectiva garantía (fs. 4 al 6).

2) Fotocopia confrontada de contrato de mantenimiento suscrito entre TALLER DIDEA, S.A. DE C.V. y el consumidor, en el que se fija el precio por el servicio, la vigencia del mismo y las condiciones bajo las que se regirá la prestación (fs. 7 y 8).

3) Fotocopias confrontadas de cartas dirigidas al consumidor, en las que se informa por parte de TALLER DIDEA, S.A. DE C.V., las reparaciones realizadas al vehículo objeto de la controversia en fechas 01/08/2017, 24/03/2018, 19/06/2018, 11/08/2018, 15/03/2019, 04/07/2019 y 12/08/2019 (fs. 9 al 15).

4) Fotocopias certificadas y original del libro de garantía y mantenimiento del vehículo, otorgado por el fabricante Kia Motors, en donde se detalla la cobertura de la garantía, el periodo de vigencia, las excepciones a la cobertura, y las limitaciones de determinadas piezas entre otros (fs. 88-100, 248-261).

5) Informe técnico emitido por Taller Didea, S.A. de C.V., de fecha 25/05/2021 en el que se detalla todos los ingresos del vehículo del consumidor al taller de la proveedora, cuales fueron los problemas reportados y cual fue la solución que se le dio a todos y cada uno de los problemas presentados, siendo 7 fechas de ingreso las registradas (fs. 235 al 238).

6) Peritaje Técnico realizado al vehículo objeto de la reclamación, suscrito por el señor ^v _l mayor de edad, técnico en ingeniería automotriz, en el que se expone que el vehículo fue sometido a pruebas estática y prueba dinámica (prueba de manejo), determinando finalmente que los sistemas del vehículo “funcionan perfectamente bien” (fs. 239-240).

7) Hoja de vida del señor ^v _l fotocopia de título que acredita al referido profesional, como Técnico en Ingeniería Automotriz y fotocopia de DUI (fs. 241 al 245).

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 el consumidor y las proveedoras AUTOKIA, S.A. DE C.V. y TALLER DIDEA S.A. DE C.V., por medio de la copia confrontada de contrato de venta a plazos de vehículos automotores suscrito entre la primera de las proveedoras referidas y el consumidor, en el que se acreditan las obligaciones de las partes en virtud del negocio jurídico respecto del vehículo objeto de reclamo, agregadas a fs. 4 al 6; así como la relación contractual entre el consumidor con la última de las

proveedoras mencionadas en virtud del contrato de prestación de servicios de mantenimiento suscrito por ellos y agregadas a fs. 7 y 8.

2) La **existencia de una garantía limitada de fábrica** ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre el vehículo objeto de reclamo, cuya duración de la garantía de cobertura básica es de 60 meses o 100,000KM lo que ocurra primero a partir de la primera revisión en el vehículo, según consta en la página 2 del libro “Garantía y Mantenimiento” proporcionado por el fabricante del vehículo, Kia Motors (f. 249).

3) La **existencia de un diagnóstico técnico**, mediante el Informe Técnico emitido por Taller Didea, S.A. de C.V., de fecha 25/05/2021 en el que se detalla todos los ingresos del vehículo del consumidor al taller de la proveedora, cuales fueron los problemas reportados y cual fue la solución que se le dio a todos y cada uno de los problemas presentados, siendo 7 fechas de ingreso las registradas (fs. 235 al 238); así como el Peritaje Técnico realizado al vehículo objeto de la reclamación, suscrito por el señor
 r
 z, mayor de edad, técnico en ingeniería automotriz, en el que se expone que el vehículo fue sometido a pruebas estática y prueba dinámica (prueba de manejo), determinando finalmente que los sistemas del vehículo “funcionan perfectamente bien” (fs. 239-240).

4) El **cumplimiento de la garantía limitada en cada desperfecto**, según se constata mediante el referido informe técnico de fs. 235 al 238, así como de la correspondencia dirigida al consumidor en la que la proveedora Taller Didea, S.A. de C.V. informa las atenciones realizadas al vehículo del consumidor, con relación a sus reclamos interpuestos así como un llamado de revisión por parte de la fábrica (fs. 9-15), con los que se acredita las diversas fechas en las que el automóvil ingresó al referido taller de la proveedora, así como el detalle de los diferentes procedimientos de mantenimiento que se le efectuaron y las respectivas reparaciones efectuadas al mismo, en relación a los problemas reportados.

B. Resulta importante, para este Tribunal, destacar que de la documentación precitada, se ha acreditado que el vehículo fue recibido en el taller designado por las proveedoras en siete ocasiones en el período comprendido entre el 01/08/2017 y el 12/08/2019, por diversos problemas reportados por el consumidor, siendo éstos:

1) “Fuga de agua en parte baja del motor” (01/08/2017), se realizó cambio de bomba de agua, sin ningún costo, cubierto dentro del marco de garantía del vehículo.

2) “Campaña de fábrica – recall” (23/03/2018), se realizó el cambio de una válvula, por llamado directo del fabricante.

3) “A/C no enfría lo suficiente” (19/06/2018), se realizó cambio de compresor de aire acondicionado, sin ningún costo, cubierto dentro del marco de la garantía.

4) “Puertas hacen ruido” (11/08/2018), se realizó cambio de frenos de puertas delantera derecha e izquierda, sin ningún costo, cubierto dentro del marco de garantía del vehículo.

5) “Marcador de velocidades no funciona” (15/03/2019), se realizó cambio de unidad electrónica de control (ECU) del sistema ABS, sin ningún costo, cubierto dentro del marco de garantía del vehículo.

6) “Ruido en suspensión delantera” (04/07/2019), se realizó cambio de brazos de barra estabilizadora, sin ningún costo, cubierto dentro del marco de garantía del vehículo.

7) “A/C no enfría lo suficiente” (12/08/2019), se realizó cambio de válvula reguladora de presión de gas refrigerante, sin ningún costo, cubierto dentro del marco de garantía del vehículo.

Del detalle antes expuesto, tanto el consumidor como las proveedoras, con la prueba documental aportada por ellos, coinciden en estas siete ocasiones en las que el vehículo ingresó al taller, así como las causales por las que el automotor fue llevado a revisión, y que todas las fallas reportadas fueron distintas, a excepción del problema de enfriamiento del sistema de aire acondicionado, el cual fue reportado con problemas en dos ocasiones.

Al respecto, este Tribunal ha sostenido previamente (Resolución Final en el procedimiento con referencia 1873-13 pronunciada por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor a las nueve horas con un minuto del 07/09/2018), que con fundamento en lo dispuesto en los artículos 4 letra i) y 34 de la LPC, los proveedores tienen la oportunidad de intentar reparar hasta en dos ocasiones las fallas presentadas por los bienes garantizados, pero si agotados esos dos intentos de reparación, persiste el mismo problema del bien que impide su funcionamiento, es hasta entonces que al consumidor se le habilita su derecho a elegir entre: *“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”* (artículo 34 de la LPC). *A contrario sensu*, mientras no se hayan realizado los dos intentos de reparación del mismo problema, no es posible atribuirle al proveedor un incumplimiento de garantía *per se*, **siempre y cuando el denunciado haya mostrado una actitud receptiva a los reclamos interpuestos por el consumidor afectado.**

Al colegir lo anterior con el caso de mérito, de las causas por las que el consumidor llevó el vehículo al taller de las proveedoras, todas fueron distintas excepto la falla de enfriamiento del sistema de aire acondicionado, problema que fue reportado –y se realizaron acciones para corregir dicha falla– en dos ocasiones, específicamente en fechas 19/06/2018 y 12/08/2019. No obstante, según consta en el Peritaje Técnico que se le hizo al vehículo objeto de la reclamación agregado a fs. 239 y 240 –el cual fue realizado posterior al último reporte por la falla en mención–, se determinó que el sistema de aire acondicionado del automotor funcionaba en óptimas condiciones, con lo que se establece que después de los dos intentos de reparación realizados por las proveedoras, la falla del sistema de aire acondicionado fue corregida (al momento del peritaje).

C. En virtud de lo anterior, este Tribunal ha podido constatar que las proveedoras denunciadas atendieron los reclamos notificados por el consumidor frente a problemas presentados por el vehículo, lo

anterior conforme a los parámetros de la garantía otorgada por el fabricante (Kia Motors Corporation) a través del taller designado (Taller Didea, S.A. de C.V.); situación que deviene en que, de la documentación precitada se acredita que las proveedoras han dado cumplimiento a la garantía limitada, por parte de la fabricante y el taller designado por el mismo. Por su parte, el consumidor, dentro del procedimiento no aportó prueba que sustentara sus argumentos, como pudiera ser un dictamen pericial de parte, que acreditara que el desperfecto alegado persistía en el 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 el consumidor en su denuncia, no se ha acreditado que las proveedoras AUTO KIA, S.A. DE C.V. y TALLER DIDEA S.A. DE C.V., hayan cometido la infracción atribuida, ya que en el presente procedimiento no fue posible determinar, un incumplimiento de la garantía, en el alcance de las obligaciones de las denunciadas en cuanto a la cobertura de la garantía aplicables sobre el bien objeto de reclamo, por los motivos expuestos en párrafos previos.

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 AUTO KIA, S.A. DE C.V. y TALLER DIDEA S.A. DE C.V., del referido ilícito jurídico en el presente caso; 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 2° 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 las proveedoras AUTOKIA, S.A. DE C.V. y TALLER DIDEA, 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 el señor.

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.
--	---

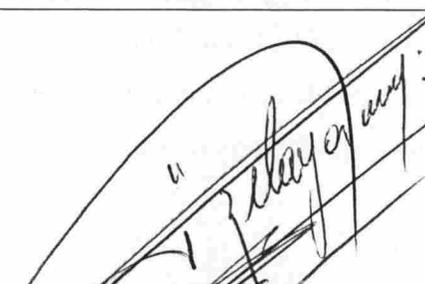
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje “D” #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

MSC/MP



José Leoisick Castro
Presidente

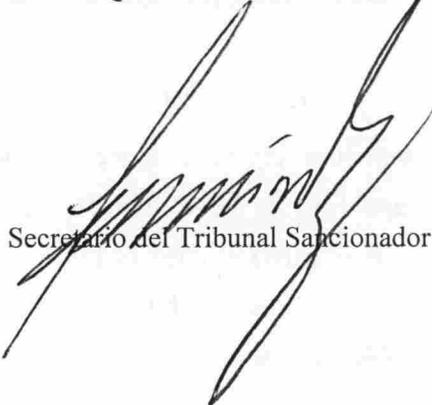


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segunda vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador