

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 25/02/2022 Hora: 10:41 a. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 2-2020
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	OMNISPORT, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 04/11/2019 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso que en fecha 17/10/2019, adquirió al crédito una PANTALLA LED SMART, entregando la cantidad de \$81.70 dólares en concepto de prima, menciona el consumidor que no se lo probaron en la agencia, y al conectarlo en su casa no le funcionó. Por tal razón el siguiente día la llevó a la proveedora y le informó que no servía la pantalla, pero le negaron el derecho de la garantía, el cambio de producto, y no se la quisieron recibir.</p>			
<p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que la proveedora denunciada y el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio (f. 34).</p>			
<p>Posteriormente, se adjunta acta de remisión desde aquella dependencia a este Tribunal, del expediente formado con las diligencias de medios alternos de solución de conflictos, acorde a ello se certificó el expediente en autos, y fue recibido en este Tribunal en fecha 10/01/2020, pronunciándose resolución de las doce horas con nueve minutos el día 10/11/2020 mediante la cual se dio inicio al presente procedimiento administrativo sancionador.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			
<p>El consumidor solicitó expresamente la cancelación del contrato sin ningún cargo de penalidad, y la devolución de los \$81.70 dólares, que canceló en concepto de prima, a la brevedad posible. Lo anterior, sobre la base de los artículos 4 letra b), 13-D letra c), 43 letra e) y 44 letras e) y k) de la LPC y los artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.</p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 39 al 41—, se le imputó a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por <i>el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.</i></p>			
<p>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,</p>			



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

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 24/03/2021 —f. 43— se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_, manifestando intervenir en calidad de apoderado general judicial de la proveedora OMNISPORT, S.A. de C.V., en el cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de inicio y ejerció el derecho de defensa de sus representada, incorporó la documentación con la que acredita su personería y un disco compacto, pero en este último no había ninguna información inscrita (fs. 44-50).
- (ii) En fecha 19/10/2021—fs. 56 y 57— se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_, manifestando que el consumidor adquirió la Pantalla SONY LED ANDROID 4K SMART XBR65X805G el día 17/10/2019, presentándose a la misma tienda el día siguiente (18/10/2019), mencionándole al gerente de la tienda que su pantalla se encontraba dañada y que le devolviese lo que había pagado, pues le habían vendido un producto dañado, mostrándole el gerente de dicha tienda que el producto que fue comprado por él, se encontraba funcionando en perfecto estado cuando se lo entregaron y que él estuvo de acuerdo en la entrega del artículo, asimismo se le mostró que el consumidor había firmado la copia de la factura en señal de aceptación del producto y de estar conforme con la compra. No obstante, la proveedora le envió a un técnico para hacer la revisión del producto en el domicilio del consumidor, al hacer la inspección visual el técnico detectó que la pantalla presentaba una quebradura o rajadura en la esquina superior izquierda, mencionándole el técnico que ese daño solo podía ser ocasionado si le daban un golpe o le hacían una presión excesiva directamente a la pantalla, por lo que le informó la proveedora el costo de la reparación y que ese daño no estaba cubierto por la garantía, según las condiciones que se encuentran plasmadas en el reverso de la factura que se entregó al momento de la compra, en donde textualmente menciona *“RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE QUE OCASIONAN LA PÉRDIDA DE GARANTÍA”*, en su numeral 5 dice: *“daños causados por el mal uso del aparato (...) accidentes por falta de cuidado en la utilización del equipo”*, menciona el licenciado \_\_\_\_\_ su escrito que el consumidor se negó a realizar cualquier gasto y que dejaría eso así. Según el apoderado legal

de la proveedora, no han incumplido la garantía del aparato y fue atendido en tiempo y que, en estos casos la devolución del dinero no se puede realizar porque el artículo se vendió en perfecto estado, conforme a la documentación que proporcionó como prueba de sus argumentos (fs. 66-72).

(iii) En fecha 20/10/2021—fs. 73— se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_ manifestando la entrega de la documentación tributaria y financiera solicitada en resolución de auto de inicio y de apertura a prueba (fs. 74-118), con lo que este Tribunal tiene *por cumplido el requerimiento de información* por parte de la proveedora denunciada.

Es preciso señalar, que todos los argumentos de defensa esgrimidos por el apoderado de la proveedora, se encuentran estrechamente relacionados a la prueba documental que ha sido incorporada al expediente, de tal suerte que dichos argumentos serán analizados ampliamente en los apartados posteriores de esta misma resolución, específicamente en la valoración de la prueba y la configuración de la infracción.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. 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 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.

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

- a. Fotocopia de factura de compra número 91698 emitida por la proveedora OMNISPORT, S.A. de C.V. (f. 3), con la que se acredita la relación de consumo preexistente a la denuncia entre los intervinientes; y fotocopia de triplicado de archivo de la misma factura en mención (f. 67), en la que consta que en fecha 17/10/2019 el consumidor recibió conforme el aparato, y se plasma la firma en el apartado “recibí conforme”.
- b. Fotocopia de reverso de la factura de compra (f. 66), donde se delimitan los términos y condiciones de la garantía otorgada al aparato comprado por el consumidor.
- c. Fotocopia de “nota de entrega de mercadería” (f. 68), donde se hace constar la entrega de la pantalla en el domicilio del consumidor, con la frase “se le entregó en perfecto estado” y también consta plasmada la firma del consumidor en señal de aceptación de su producto.
- d. Reporte de Servicio Técnico, generado por el señor \_\_\_\_\_, en su calidad de técnico de la proveedora en fecha 13/10/2021 (f. 69), donde hace constar que el daño que presenta el aparato del consumidor, se ocasionó por un golpe o por aplicación de una fuerza excesiva sobre el televisor, probablemente al momento de la instalación, y que dicha situación se encuentra en las excluyentes de la garantía.
- e. Impresión de fotografías donde se puede apreciar el daño que presenta la pantalla en la esquina superior izquierda, así como también se puede corroborar que la misma se encuentra instalada en la pared cerca del techo (fs. 25 al 27 y 70 al 72).

## 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 la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V., por medio de la factura de compra del televisor objeto de reclamo (fs. 3 y 67), 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** ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de *12 meses* a partir del 17/10/2019, conforme a lo plasmado en la factura (fs. 3 y 67), y al reverso de la misma (f. 66), donde consta el certificado de garantía del aparato, en la misma se establecen las diversas condiciones y los términos de cobertura de dicha garantía, siendo una de las exclusiones de la garantía “5. *Daños causados por el mal uso del aparato (...), accidentes causados por falta de cuidado en la utilización del equipo...*”.

3) La **existencia de un diagnóstico técnico**, mediante el Reporte de Servicio Técnico elaborado por del Centro de Servicio Electrónico de OMNISPORT, S.A. de C.V., de fecha 13/10/2021 (f. 69), en el cual se consigna que la pantalla se encuentra quebrada, que en la inspección técnica realizada en el domicilio del consumidor, se constató que por las características del daño que presenta dicho artículo “*fue por causa de un golpe o presión excesiva directa al momento de la manipulación fuera de la caja para su instalación*”.

4) El **cumplimiento de la garantía respecto del desperfecto**, mediante el Reporte de Servicio Técnico proporcionado por el Centro de Servicio Electrónico de OMNISPORT, S.A. de C.V., de fecha 13/10/2021 (f. 69), se ha acreditado que la proveedora atendió el reclamo del consumidor, al haber realizado la inspección técnica en el domicilio del denunciante cuando éste último notificó del desperfecto del bien; de tal suerte que se verifica que la proveedora si mostró voluntad de atender el reclamo y cumplir con la garantía ofrecida por el artículo, no obstante al verificar que la causa del desperfecto se encontraba excluida de la cobertura de la garantía, resultaba imposible para la denunciada satisfacer la pretensión del consumidor, que era la “devolución de lo pagado”.

En virtud de lo anterior, este Tribunal ha determinado con la documentación incorporada al expediente, específicamente con la fotocopia de “nota de entrega de mercadería” (f. 68), donde se hace constar la entrega de la pantalla en el domicilio del consumidor, con la frase “se le entregó en perfecto estado” y también consta plasmada la firma del consumidor en señal de aceptación de su producto, que dicho aparato fue entregado por la proveedora y recibido por el consumidor a conformidad en su domicilio; asimismo con el Reporte de Servicio Técnico proporcionado por el Centro de Servicio Electrónico de OMNISPORT, S.A. de C.V., de fecha 13/10/2021 (f. 69), que la proveedora atendió el

reclamo del consumidor ante el desperfecto presentado por el bien y que la denunciada realizó una inspección en el domicilio del denunciante, constatando que efectivamente el televisor mostraba una quebradura en la esquina superior izquierda pero que por las características del daño aseguran que *“fue por causa de un golpe o presión excesiva directa al momento de la manipulación fuera de la caja para su instalación”*; y lo anterior al contraponerlo con las condiciones de garantía del televisor que constan en el certificado otorgado por la proveedora al consumidor al reverso de la factura de compra (fs. 3, 66 y 67), se verifica que una de las causales de exclusión de la cobertura de la garantía es precisamente por *“5. Daños causados por el mal uso del aparato (...), accidentes causados por falta de cuidado en la utilización del equipo...”*.

En conclusión, se ha verificado que los desperfectos presentados en el televisor del consumidor atienden a una manipulación inadecuada del aparato, muy probablemente al momento de su instalación según se constató en la inspección técnica en el domicilio del consumidor, por la posición donde se encuentra instalado, y es que corresponde a la diligencia, experiencia y experticia del consumidor, la manipulación del aparato después de extraerlo de su embalaje, cuando no es la proveedora quien realiza la instalación, situación que hace concluir a este Tribunal, que no es posible atribuir un incumplimiento a la garantía, por parte de la proveedora, ya que si bien el televisor ha presentado fallas, la causa de estas está excluida en la cobertura de la garantía, razón por la que en este caso en particular la proveedora no estaba obligada a cumplir con la pretensión del denunciante. Por su parte, el consumidor, dentro del procedimiento no aportó prueba que sustentara sus argumentos, como pudiera ser un dictamen pericial de parte.

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 consecuencia, ha quedado demostrada la autenticidad del Reporte de Servicio Técnico elaborado por el Centro de Servicio Electrónico de OMNISPORT, S.A. de C.V., con el que se verifica que la proveedora atendió el reclamo del consumidor ante el desperfecto presentado por el bien, y realizó una inspección en el domicilio del denunciante, constatando que efectivamente el televisor mostraba una quebradura en la esquina superior izquierda pero que por las características del daño *“fue por causa de un golpe o presión excesiva directa al momento de la manipulación fuera de la caja para su instalación”*,

y que dicha causal de desperfecto estaba fuera de la cobertura de garantía del bien, el cual había sido entregado al consumidor en óptimas condiciones.

Del análisis antes expuesto, y de la valoración de toda la documentación probatoria incorporada en el presente expediente, este Tribunal concluye que en este caso particular, se ha demostrado el cumplimiento, en tiempo y forma de la garantía por parte de la proveedora, y que el desperfecto presentado en el bien del consumidor, estaba excluido de la cobertura de la garantía; por lo que no se ha configurado 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*, y por ello, se resuelve *absolver* a OMNISPORT, 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, por la denuncia interpuesta por el señor

**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.

**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, las cuales deben ser ejercidas para el criterio de oportunidad, pues es durante el agotamiento de los medios alternos de solución de conflictos, que se cuenta con mayor probabilidad de recabar la documentación existente, en razón de la temporalidad del reclamo. Lo anterior 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).

#### 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), 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 junto con la documentación presentados por la proveedora denunciada a través de su apoderado general judicial, licenciado \_\_\_\_\_ (fs. 56 al 118).

- b) *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*”, respecto de la denuncia presentada por el señor
- c) *Absuélvase* a la proveedora OMNISPORT, 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
- d) *Notifíquese*.

#### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje “D” #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	

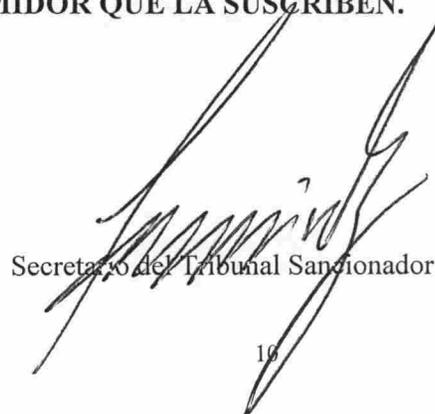
  
 José Leoisick Castro  
 Presidente

  
 Pablo José Zelaya Meléndez  
 Primer vocal

  
 Lidia Patricia Castillo Amaya  
 Segundo vocal

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

MSC/MP

  
 Secretario del Tribunal Sancionador