	<p style="text-align: center;">TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 07/03/2022 Hora: 10:41 a. m. Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 2236-19</p>
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	}		
Provedora denunciada:	Omnisport, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 23/07/2029 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) manifestando que en fecha 16/06/2019, adquirió un teléfono celular marca SAMSUNG modelo GALAXY S10 por el precio de \$886.57 dólares, en la sucursal de Plaza Mundo, los cuales pago de contado. Es el caso que el dispositivo le empezó a fallar desde el primer día de uso y no le recibía mensajes, manifiesta que probó varias veces el teléfono, pero no le funcionaba adecuadamente, por lo que el día 24/06/2019 acudió a la misma sucursal de Plaza Mundo para exigir la garantía del bien, manifestándole la Gerente de la Sucursal que no le podían devolver el dinero porque esas no eran las políticas de la empresa.</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 la denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo, según consta en las actas de resultado de audiencias de conciliación (fs. 24 y 42).</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 17/12/2019, pronunciándose resolución de las ocho horas con cincuenta y tres minutos el día 21/01/2021 mediante la cual se dio inicio al presente procedimiento administrativo sancionador.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>La consumidora solicita la devolución del dinero que pagó por el teléfono nuevo, porque la falla que ha presentado el aparato, le ha ocasionado muchos problemas. Lo anterior con base en los artículos 4 literal i), 34, 43 literal c) y 143 inciso final de la LPC y los artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 45 al 47—, 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>			

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

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 14/04/2021 —f. 51— 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., mediante el cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de inicio y ejerció el derecho de defensa de sus representada, incorporó un CD en donde se le solicitaba agregara información financiera de su mandante, no obstante al verificar dicho CD se observó que este no contenía ningún tipo de datos (f. 52).
- (ii) En fecha 31/08/2021—fs. 58 y 59— se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito firmado por el licenciado _____, en el que expone argumentos de defensa, en síntesis asegura que efectivamente la consumidora compró un celular el día 16/06/2019 marca Samsung modelo SM-G970FZ y que posteriormente en fecha 03/10/2019, se presentó la consumidora al taller de la proveedora para manifestar que su teléfono estaba fallando ya que no recibía mensajes, dándole ingreso al taller el mismo día, comprobando que la falla del teléfono se debía a que había sido bloqueado y era porque la cuenta del correo en GOOGLE había sido bloqueada y se necesitaba la clave de ella para desbloquearlo, pero la consumidora no la recordaba, debido a esto era necesario recargar nuevamente el sistema operativo

(*software*), lo cual no era una falla de origen ni de fabricación del teléfono, mencionando el apoderado de la proveedora que la reparación tenía un costo de \$8.000 dólares, el cual se le hizo saber a la consumidora, entregándole el teléfono celular a la consumidora el día 16/10/2019, en buen estado.

Menciona además en su escrito el licenciado . . . que posterior a la fecha de la entrega ya no tuvieron conocimiento si el teléfono había fallado, en ese sentido, el técnico . . . elaboró un informe donde detallaba los pormenores del caso de la consumidora. A su juicio, con todo lo anteriormente expuesto se deja claro que su mandante le brindó la garantía correspondiente y oportuna a la consumidora, haciendo mención además que la consumidora, después de cuatro meses de haber comprado el teléfono celular dio aviso a la proveedora del supuestamente fallo. Agregó con su escrito documentación que ofrece como prueba (fs. 60 al 65). Además, agregó CD con la documentación tributaria y financiera solicitada en resolución de auto de inicio y de apertura a prueba (f. 66), 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 187886 emitida por la proveedora OMNISPORT, S.A. de C.V. (f. 5), con la que se acredita la relación de consumo preexistente a la denuncia entre los intervinientes.
- b. Reporte de Servicio Técnico, generado por el señor _____ en su calidad de técnico de la proveedora en fecha 16/10/2019 (f. 69), donde hace constar que la falla que presenta el aparato de la consumidora, es como consecuencia de bloqueo de la cuenta Google y se realizó una recarga del software para el desbloqueo, realizándose pruebas de funcionamiento verificándose que no tenía fallas de funcionamiento al momento de la entrega del aparato a la consumidora.
- c. Impresión de hoja "Detalle de presupuesto" (f. 63), en la que se verifica que el precio por recarga de software en el teléfono de la consumidora es de \$8.00 dólares, en la que no consta firma de aceptación por parte de la consumidora.

d. Impresiones de hojas de “orden de servicio” en el Centro de Servicio Omnisport, de fecha 03/10/2019 (f. 64), en la que consta que el teléfono objeto de la controversia ingresó al taller de la proveedora por la falla reportada por la consumidora (no recibe notificaciones en mensajes de redes sociales y dispositivo se sobrecalienta en llamadas telefónicas); y la impresión de la misma, pero en la que consta la entrega del aparato en fecha 17/10/2019 (f. 65).

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 OMNISPORT, S.A. DE C.V., por medio de la factura de compra del teléfono objeto de reclamo (f. 5), 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 a la consumidora, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de *12 meses* a partir del 16/06/2019, conforme a lo plasmado en la factura (f. 5). Sin embargo, no consta en el expediente lo contenido al reverso de la misma factura, pues es de conocimiento de este Tribunal y del público consumidor, que la proveedora denunciada plasma los términos y condiciones de las garantías que otorga por los bienes que comercializa al reverso de sus facturas, imposibilitando a este Tribunal de verificar los alcances de la cobertura y las excluyentes de dicha garantía.

3) La **existencia de un diagnóstico técnico**, mediante el Reporte de Servicio Técnico elaborado por el Centro de Servicio Electrónico de OMNISPORT, S.A. de C.V., de fecha 16/10/2019 (f. 60), en el cual se consigna que se verificó la falla reportada por la consumidora y se detectó que el origen de la misma es porque se encontraba bloqueada la cuenta electrónica personal de la consumidora en el servidor de Google, para corregir dicha situación y debido a que la consumidora no recordaba la contraseña de su cuenta, la proveedora realizó una recarga del sistema operativo del teléfono (*software*), verificándose que con ello se corrigió el problema y ya no presentó fallas.

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 16/10/2019 (f. 60), y las hojas de “orden de servicio” del Centro de Servicio Omnisport (fs. 64 y 65), se ha acreditado que la proveedora atendió el reclamo de la consumidora, al haber realizado la verificación técnica del aparato cuando la consumidora notificó del desperfecto del bien; de tal suerte

que se acredita que la proveedora si mostró voluntad de atender el reclamo y cumplir con la garantía ofrecida por el artículo, que al identificar la causa del desperfecto, esta fue corregida por el taller de la proveedora, y no consta más prueba en el presente expediente, ni siquiera a título indiciario que demuestre que las fallas del aparato persistieron. De lo anterior se colige que resultaba imposible para la denunciada satisfacer la pretensión de la consumidora, que era la “devolución de lo pagado” por los supuestos desperfectos del aparato, puesto que dichos desperfectos no eran atribuibles a la proveedora ni al aparato en sí, sino a la falta de diligencia de la consumidora (por haber olvidado la contraseña de su cuenta electrónica personal en el servidor Google), no obstante, la proveedora corrigió la falla.

En virtud de lo anterior, este Tribunal ha determinado con la documentación incorporada al expediente, específicamente con la nota de entrega en la impresión de la hoja de “Orden de Servicio” del Centro de Servicio de Omnisport (f. 65), donde se hace constar la entrega del teléfono a la consumidora después de efectuada la reparación en el mismo en fecha 17/10/2019; asimismo con el Reporte de Servicio Técnico proporcionado por el Centro de Servicio Electrónico de OMNISPORT, S.A. de C.V., de fecha 16/10/2019 (f. 60), que la proveedora atendió el reclamo de la consumidora ante el desperfecto presentado por el bien y que la denunciada realizó la respectiva revisión técnica, constatando que efectivamente el teléfono mostraba la falla reportada por la consumidora pero que se debía a que la cuenta electrónica personal de ella, en el servidor de Google se encontraba bloqueada, porque la consumidora había olvidado su contraseña, y ante ello se realizó una recarga de software, corrigiéndose con ello la falla, a pesar que la causal de esta no era atribuible a la proveedora ni al aparato propiamente, sino a la falta de diligencia de la denunciante.

En conclusión, se ha verificado que los desperfectos presentados en el teléfono de la consumidora atienden a una manipulación inadecuada del aparato, respecto del olvido de contraseña de una cuenta electrónica que es necesaria para el correcto funcionamiento del sistema operativo del teléfono, según se constató en la inspección técnica realizada por la proveedora, 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 teléfono ha presentado fallas, la causa de estas era atribuible a la misma denunciante, razón por la que en este caso en particular la proveedora no estaba obligada a cumplir con la pretensión de la denunciante. Por su parte, es importante acotar que la consumidora, dentro del procedimiento no aportó prueba que sustentara sus argumentos, como pudiera ser un dictamen pericial de parte que acreditara si las fallas persistían en el bien.

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 de la consumidora ante el desperfecto presentado por el bien, y realizó una inspección técnica, constatando que efectivamente el teléfono mostraba una falla que no era atribuible a un desperfecto propio del bien, el cual había sido entregado al consumidor en óptimas condiciones, pero que fue reparado por la proveedora y devuelto a la consumidora con las fallas reportadas ya corregidas.

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 de la consumidora, era como consecuencia de su falta de diligencia pero que no obstante la denunciada atendió el reclamo y corrigió la falla; 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 la señora .

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). Para el caso en particular, el CSC Oficina Plan de La Laguna, debió incorporar al expediente las condiciones plasmadas en el certificado de garantía, que se encuentra al reverso de las facturas emitidas por OMNISPORT, S.A. de C.V., puesto que era esencial para sustentar la supuesta comisión de la infracción.

IX. DECISIÓN

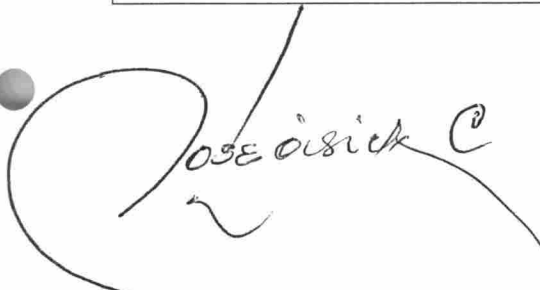
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 33, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase* por recibido el escrito junto con la documentación presentados por la proveedora denunciada a través de su apoderado general judicial, licenciado (fs. 58 al 66).
- 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 la señora por no haberse acreditado en el desarrollo del presente procedimiento administrativo sancionador, dicho incumplimiento por parte de la proveedora denunciada.
- 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 la señora por los motivos expuestos en los romanos VI y VII de la presente resolución.

- d) *Certifíquese* copia de la presente resolución, a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, con atención a la oficina Plan de La Laguna.
- e) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

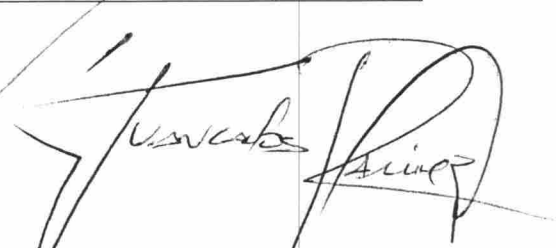
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle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



José Leisick Castro
Presidente



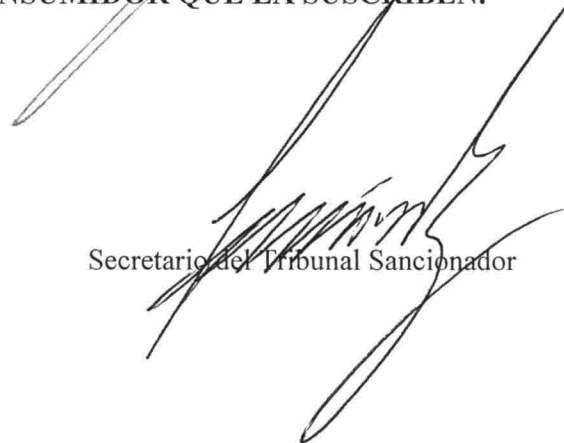
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

MSC/MP



Secretario del Tribunal Sancionador