

"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"

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 09/08/2021 Hora: 12:06 p. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 4-2020
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedoras denunciadas:	GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. AGROMOTORES, S.A. DE C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 15/02/2019 la señora _____, en representación del consumidor señor _____, interpuso denuncia en contra de las proveedoras, en la cual reclama por la mala calidad del vehículo pick-up marca Nissan, modelo H4D-1715-NP300 FRONTIER, año 2017, el cual fue comprado nuevo y al contado, por un valor de \$20.777.29 dólares. Pero desde el segundo mantenimiento realizado por el taller de AGROMOSA –designado por la proveedora Grupo Q El Salvador, S.A. de C.V. para la revisión–, dicho vehículo presentó desperfecto en relación al gasto de aceite del motor, lo cual fue reportado de inmediato a dicho taller y a la proveedora que se le compró el vehículo. Expuso además que AGROMOSA, hasta la fecha de interposición de la denuncia, había realizado 5 revisiones y el problema persistía, por lo que presenta Orden de Taller en fecha 07/06/2018. Manifestó que el consumidor no acepta la mala calidad del vehículo, ya que fue adquirido nuevo y no tendría que estar presentando esta falla y desconfía que se trate de un problema de fábrica. Finalmente hizo saber que la garantía ofrecida para el vehículo es de 100,000 kilómetros y a la fecha de interposición de la denuncia el vehículo tenía 45,000 kilómetros recorridos.</p> <p>Según el consumidor los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, que establece que es una infracción grave: <i>“El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente”</i>, en relación al artículo 34 de la misma normativa donde se establece que <i>“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”</i>.</p>			

Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC— para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que el consumidor y las denunciadas pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letra c) de la LPC, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las diez horas con cuarenta y tres minutos del día 04/09/2020 (fs. 90 al 92).

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

*“Con base en los artículos 4 Literal i), 33, 33-A, 34 y 43 literal c), de la LPC la pretensión (de) La señora \_\_\_\_\_ s, en Representación del Consumidor, señor \_\_\_\_\_ radica, en que se investigue el caso y que la empresa Provedora; realice de inmediato, la reparación total del problema que presenta el vehículo referido, en relación al gasto de aceite, tal como se describe en la presente denuncia; si esto no fuera posible, solicita el cambio del vehículo; objeto de reclamo; por otro de mejor calidad; tomando en cuenta que el problema suscitado ya fue tratado de resolver en 5 ocasiones y que a la fecha, persiste. Deben tomar en cuenta todos los inconvenientes que le han generado”.*

### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 90 al 92 —, 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 la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

(i) En fecha 20/11/2020 se recibió escrito firmado por el licenciado

manifestando intervenir en calidad de apoderado general judicial de las denunciadas GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V., y AGROMOTORES, S.A. DE C.V. (fs. 96 al 98), pero adjuntó documentación con la que únicamente acreditaba su personería respecto de la proveedora GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. (fs. 99 al 103). En el citado escrito contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de inicio y ejerció el derecho de defensa de las proveedoras, manifestando que el vehículo objeto de la controversia se encontraba en condiciones óptimas, sustentando lo antes expuesto con prueba documental previamente incorporada al expediente, la cual será valorada en el respectivo apartado de valoración de la prueba en esta misma resolución.

(ii) En fecha 03/12/2020 se recibió escrito firmado por el licenciado .

actuando en calidad de apoderado general judicial de AGROMOTORES, S.A. DE C.V. (fs. 110 al 112), exponiendo la defensa de la referida denunciada en los mismos términos del escrito que antecede, e incorporó la documentación respectiva con la que acredita su intervención como apoderado de la proveedora AGROMOTORES, S.A. DE C.V. (fs. 113-117).

(iii) En fecha 11/12/2020 se recibió escrito firmado por el licenciado

(fs. 118 y 119), con el que adjunta copia del libro de garantía del fabricante Nissan Motor Corporation de Japón, al que se hace referencia en el contrato de compraventa del vehículo (fs.120), así también agrega la documentación financiera solicitada por el Tribunal Sancionador en resolución de inicio del día 04/09/2020 (fs. 121 al 358).

(iv) Finalmente, en fecha 28/05/2021 se recibió escrito firmado por el licenciado

(fs. 364 al 366), en el que reitera los argumentos expuestos en los escritos precedentes, enlista cada uno de las revisiones realizadas al vehículo del consumidor, además menciona que según el Manual del fabricante, en relación al consumo de aceite, está dentro de los márgenes que exige el fabricante, agregando además prueba documental (fs. 367 al 371), la cual será valorada en el romano respectivo de 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 procedimientos 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. Al respecto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 146 de la LPC y artículo 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común, en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste, los cuales serán valorados conforme a las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

Asimismo, el artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— (de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC), señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por el consumidor y la proveedora, según el detalle a continuación:

1) Fotocopia confrontada de comprobante de crédito fiscal No. 052049 emitido por GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. a nombre del consumidor en fecha 30/11/2016 (f. 5), en la que se detalla el monto de la compra del vehículo objeto del reclamo.

2) Fotocopia confrontada de documento de “Compraventa de contado de un vehículo nuevo” suscrito por la proveedora GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. y el consumidor en fecha 22/12/2016 (fs. 6 y 7).

3) Fotocopia confrontada de “Carta de Garantía” extendida por GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. para el consumidor en fecha 22/12/2016 en virtud del mismo vehículo relacionado que es el objeto de la presente controversia (f. 8).

4) Fotocopia confrontada de orden de trabajo, emitida por AGROMOTORES, S.A. DE C.V., en fecha 07/06/2018, en donde se detalla el trabajo realizado al vehículo en dicha fecha (f. 9); y fotocopia confrontada de factura emitida también por AGROMOTORES, S.A. DE C.V. en la misma fecha 07/06/2018, por los servicios de taller descritos en el documento precitado, por un valor de \$180.59 dólares (f. 10).

5) Fotocopia confrontada de “Reporte Técnico de Taller” emitido por AGROMOTORES, S.A. DE C.V. en fecha 11/10/2019, en el que se expone que el día 13/05/2019 se ingresó el vehículo al taller *“con un kilometraje de 48,893 efectuándose en ese momento el cambio de aceite para monitorear el nivel de este, para ello se solicitó al cliente traer la unidad cada 1,000 km.”*, y que

del seguimiento que se realizó al vehículo y “basados en el manual del conductor en la sección 8-12 Modelo Nissan D23 Párrafo 6, se observó un comportamiento normal de la variación del nivel de aceite al igual que la degradación del color del mismo” (f. 82).

6) Fotocopias confrontadas de hojas de taller AGROMOSA (AGROMOTORES, S.A DE C.V.), de las revisiones realizadas al vehículo del consumidor en fechas: 13/05/2019 —cambio de aceite y filtro al motor—, 19/06/2019 —revisión de niveles no se observa consumo de aceite de motor—, 29/07/2019 —Se observa una disminución en el nivel de aceite (se observa consumo de aceite) próximo chequeo 52,400 Kms— y 19/08/2019 —Se mantiene el nivel de aceite según el chequeo anterior. Cliente manifiesta de cambio a cambio el vehículo consume 1/8—(fs. 83 al 86).

7) Fotocopia de “Libreta de Información sobre la garantía y mantenimiento” otorgado por Nissan Motor Corporation de Japón en razón del vehículo propiedad del consumidor, en el que se detallan las coberturas, alcances, excepciones y condiciones de la garantía del mismo (f. 120).

8) “Reporte Técnico de Taller” de fecha 21/05/2021 emitido por AGROMOTORES, S.A. DE C.V. y suscrito por el señor \_\_\_\_\_, en su calidad de Gerente de taller Agromosa Santa Ana, detallando lo siguiente: “Se concluye que el vehículo en evaluación está en condiciones normales de funcionamiento, aceite se mantuvo entre marcas H y L, tal cual se describe en el apartado 8-12 párrafo 5, jamás estuvo por debajo de marca L(se adjunta extracto de la hoja del manual de fabricante pagina 8-12 número 5, en el que menciona que el nivel de aceite debe de estar entre las marcas H alto y L bajo, detallando que este es el rango de operación normal del nivel de aceite). Se agrega además impresión de fotografías de la bayoneta de medición de aceite de motor e impresiones del extracto del manual ya citado (fs. 367 a 371).

## 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 GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V., ha quedado evidenciada en esta sede mediante fotocopia confrontada de contrato de compraventa de contado de vehículo nuevo suscrito entre la proveedora y el consumidor (fs. 6-7), y fotocopia confrontada de comprobante de crédito fiscal emitido por la proveedora al consumidor (f. 5).

Así también, la relación contractual, con la proveedora AGROMOTORES, S.A. DE C.V., ha quedado evidenciada en esta sede mediante fotocopia confrontada de comprobante de crédito fiscal por reparaciones realizadas al vehículo objeto del reclamo (f. 10).

2) la *existencia de una garantía*, otorgada según consta en fotocopia confrontada de “Carta de Garantía” extendida por GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. para el consumidor en fecha 22/12/2016 en virtud del mismo vehículo relacionado que es el objeto de la presente controversia (f. 8) así como también lo dispuesto en la “Libreta de Información sobre la garantía y mantenimiento” otorgado por Nissan Motor Corporation de Japón en razón del vehículo propiedad del consumidor, en el que se detallan las coberturas, alcances, excepciones y condiciones de la garantía del mismo (f. 120).

3) la *presentación de un reclamo*, según la interposición de la denuncia del consumidor en el CSC, manifestando que el vehículo adquirido era de “*mala calidad*” porque presentaba “*desperfectos en relación al gasto de aceite del motor*” (f. 1).

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que: a) Existe una relación contractual entre el consumidor y cada una de las proveedoras denunciadas en virtud del vehículo que compró (fs. 5, 6, 7 y 10); b) Se ha acreditado que dicho vehículo contaba con una garantía otorgada por el fabricante (f. 120) así como por la proveedora GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. (f. 8); y, c) que la proveedora AGROMOTORES, S.A. DE C.V. siguió un control y verificación de los niveles de consumo de aceite de motor del vehículo por un espacio de 4 meses aproximadamente con intervalos de 1,000kms recorridos (fs. 82 al 86 y 367 al 369).

Con tales hechos, no puede inferirse ni siquiera a nivel indiciario los supuestos desperfectos del bien denunciados por el consumidor, y consecuentemente, no es posible acreditar que la garantía de uso o funcionamiento que fue otorgada con el vehículo, haya sido incumplida por parte la proveedora que lo vendió (GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V.), ni por la que atendió el reclamo en su taller (AGROMOTORES, S.A. DE C.V.), ya que, únicamente se cuenta con la exposición de los hechos efectuada por el denunciante, pero de la documentación incorporada al presente expediente no es posible determinar que el vehículo en comento presentaba algún desperfecto que provocara un consumo anormal del aceite de motor, por el contrario, consta prueba que acredita que el referido bien presentaba niveles normales de consumo de aceite de motor. En consecuencia, al no acreditarse que el objeto de la controversia tuviera algún desperfecto, resulta incongruente pretender atribuir el incumplimiento de la garantía por parte de las proveedoras, por supuestamente no haber atendido un desperfecto, porque este realmente no consta que existiera. De lo anterior se colige que, *en el presente procedimiento no constan los elementos probatorios que acrediten la configuración de todos los elementos de la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC, específicamente porque no se ha comprobado que el bien garantizado haya presentado un desperfecto contemplado en la cobertura de la garantía otorgada por el 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, la documentación probatoria agregada al expediente y los hechos declarados por el consumidor en su denuncia, son suficientes para determinar que el bien objeto del reclamo no presentaba desperfectos comprobables en relación al consumo de aceite de motor según se ha verificado en los Reportes Técnicos de Taller y demás documentación conexas ya relacionada en la presente resolución, y que durante la tramitación del presente procedimiento administrativo sancionador, no fue incorporada ninguna prueba por parte del consumidor que desvirtuara los citados reportes técnicos y que fundamentara lo expuesto por él en su denuncia, pese habersele otorgado la oportunidad procedimental para hacerlo.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la prueba incorporada al presente expediente y que fue valorada por este órgano, determina que en el presente caso no se ha configurado 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*, siendo procedente *absolver* a las proveedoras GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. y AGROMOTORES, 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.

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); y en el caso particular, verificar que lo expuesto por el consumidor en su denuncia, pueda sustentarse al menos a título indiciario durante la tramitación de los medios alternos de solución de controversia.

#### 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) *Téngase* por recibido el escrito presentado por el licenciado .  
y la documentación adjunta con el mismo (fs. 364 al 371).
- b) *Absuélvase* a las proveedoras GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. DE C.V. Y AGROMOTORES, 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 \_\_\_\_\_ representante del consumidor seño \_\_\_\_\_
- c) *Certifíquese* una copia de la presente resolución al Centro de Solución de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, para los efectos legales correspondientes.
- 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	

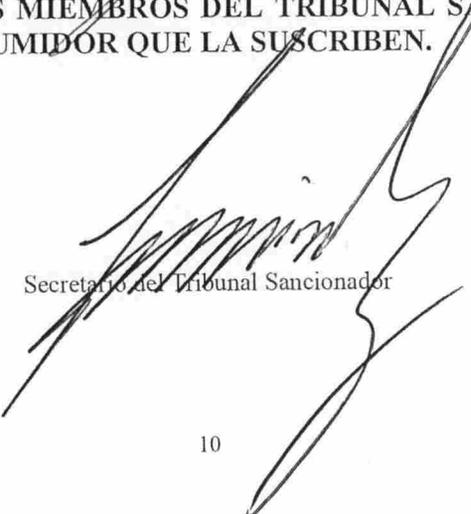
MSC/MP

  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segunda vocal

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

  
Secretario del Tribunal Sancionador