

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 10/09/2021 Hora: 13:05 Lugar: San Salvador	Referencia: 357-19 Acum
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciantes:			
Proveedora denunciada:	Omnisport, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A.</p> <p>En fecha 28/12/2018 compró una pantalla al crédito por un valor de \$1,150.43, con 12 meses de garantía, le presentó problemas en la pantalla ya que aparecían rayitas por lo que le informó al proveedor, generándole el control de servicio No. 435757 en fecha 07/12/2018 en la que se establece que presenta líneas en panel y luego pierde imagen quedando oscuro. Manifiesta que el día 19/12/2018 le entregan el diagnostico, en el que le informan que el panel LCD está dañado por plaga de cucarachas y le ofrecen presupuesto de reparación por \$791.90, por lo que el consumidor no acepta, manifestando que a la par tiene una torre de sonido y otra pantalla que funciona. Considera que el proveedor no quiere dar cumplimiento a la garantía.</p> <p>En fecha 19/12/2018, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (folios 7-9), a lo cual, la proveedora contestó la denuncia realizada en su contra, indicando que según reporte de técnico se determina perdida de garantía por filtración de insectos, esto con base a causal de perdida de garantía establecida al reverso de la factura de compra numeral 6, en tal sentido se proporciona presupuesto de reparación a costo de consumidor por el monto de \$791.90 (fs.10), adjunta fotografías, consumidor no acepta y solicita pase a conciliación. El consumidor a través de llamada telefónica ratifica su denuncia el día 22/01/2019, —folio 20—.</p> <p>El 28/01/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 05/02/2019 —folio 22—, en la cual, hubo desacuerdo de audiencia conciliatoria, —folio 33—.</p>			

A70

B.

En fecha 04/04/2018 compró un TV LED LG SMART DE 32 pulgadas, por un valor de \$299.00 dólares al contado, dice que tiene 24 meses de garantía. Aclaró que a finales de septiembre de 2018, ingresó el TV al proveedor porque presentaba desperfectos, específicamente tenía un mancha negra en la esquina inferior izquierda, la cual se iba haciendo más grande, explica que en el mes de diciembre de 2018 le informaron que el TV no posee garantía, en primer lugar le dijeron porque tenía insectos, luego por humedad. Añade que lo recibieron, pero no estaban de acuerdo con la resolución, les dieron un presupuesto de reparación de \$271.47 dólares, para cambiar el panel LCD, con lo que no están de acuerdo.

En fecha 07/01/2019, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia — folios 43—.

El 29/01/2019, la consumidora ratifica la denuncia contra la proveedora, a través de llamada telefónica para dar inicio a las diligencias de conciliación, —folio 57—.

En fecha 07/02/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 13/02/2019 —folio 61—, en la cual, hubo desacuerdo en audiencia conciliatoria, según acta de resultado de conciliación, —folio 70—.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias (CSC), conforme al artículo 143 letra c) de la LPC, no lograron solucionar el conflicto sometido a esta instancia y remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 19/02/2019.

El día 30/06/2021 se recibió escrito firmado por el consumidor

mediante el cual presenta prueba documental consistente en facturas de compra de otros aparatos adquiridos con la proveedora denunciada con el objetivo probar que estos se encuentran en perfecto estado de funcionamiento, por lo cual es inaceptable que se argumente por parte de la proveedora que la pantalla objeto de reclamo se haya dañado por insectos, pues de lo contrario todos sus equipos estarían dañados. Además, agrega disco compacto en el que indica que contiene un video para evidenciar el funcionamiento normal de sus equipos.

Respecto a los documentos antes relacionados, estos serán valorados en el apartado VI de la presente resolución.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor _____, solicitó: Que el proveedor repare la pantalla sin costo alguno y si ésta no tiene reparación que la cambien por otra de las mismas características y funciones o en su defecto la devolución. Art. 34 y 43 c) LPC.

La consumidora _____, solicitó: que el proveedor reciba el artículo en el taller, ya que expresa posee 24 meses, añade que no ha hecho mal uso del mismo, por lo que considera es problema de fábrica. Todo lo anterior en base a los Arts., 34 y 43 c) LPC.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 75 y 77—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.*

En términos generales y como marco doctrinal, debe entenderse que la garantía es un contrato por medio del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. De acuerdo con el artículo 33 de la LPC, la garantía que se ofrece respecto a los bienes concreta el compromiso que asume el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el cuerpo del contrato o en anexo, como cuando se detalla 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 06/01/2021 —folios 84— se recibió escrito firmado por el licenciado .

en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora Omnisport, S.A. de C.V., mediante el cual contesta en sentido negativo la audiencia conferida en resolución de inicio y acota que adjuntara las pruebas pertinentes en la etapa procesal oportuna.

(ii) En fecha 29/06/2021 —folios 94 al 96— se recibió escrito firmado por el apoderado de la proveedora denunciada, licenciado . , mediante el cual contesta resolución que antecede —folios 86 —, manifestando que en el caso del consumidor . expresa que les compró una pantalla marca SONY modelo 50W805C LED TV SMART 3D EN FECHA 28 de diciembre de dos mil diecisiete, que un año después el 11 de diciembre de dos mil dieciocho, se comunicó con el taller de Omnisport, haciendo saber que su pantalla estaba fallando, se atendió en su domicilio y efectivamente la pantalla estaba fallando, pero que hera necesario llevarla al taller para dar un mejor diagnóstico. Ingresando al taller el 28/12/2018. Al realizar el diagnostico completo, se detectó que presenta evidencias de filtración y suciedad de insectos o desperdicios de estos, dicha filtración se encontró principalmente en el área inferior frontal interna, la cual llegó hasta las capas de conexión y conectores del panel LCD y componentes electrónicos dañándolo.

Debido a las evidencias de filtración de insectos se invalidó la garantía, porque esta solo cubre desperfectos de fabricación y la falla que presentó el artículo se debía a los desechos viscosos, es decir húmedos que depositan y generan los insectos, los cuales causan corrosión y/o cortocircuitos en los componentes electrónicos. Se le informó al consumidor del daño encontrado que no le cubre la garantía y que está considerado como daños causados por el mal uso del aparato y eso está estipulado en el reverso de la factura que se le dio al momento de la compra y que se encuentra en “Responsabilidad del cliente que ocasiona la perdida de garantía en el numeral 6”. Se le mencionó que se le podía dar un presupuesto de reparación y por ser cliente de la empresa se le consideraría el precio.

Que en el supuesto presentado por la señora ., indica que les compró una pantalla marca LG modelo LED SMART de 32, en fecha cuatro de abril de dos

mil diecisiete, que en fecha 7/11/2018 se comunicó a los talleres de Omnisport, haciendo saber que su pantalla estaba fallando, se le dio atención a domicilio y se verificó que en efecto su pantalla estaba fallando, en revisión técnica se constata la falla reportada, pero además, se encuentra mancha circular negra, al efectuarle inspección externa se detectó que presenta evidencias de escurrimientos de líquidos o manchas de humedad o paños con excesos húmedos; en revisión externa se detectó que presenta filtración de humedad, principalmente en el área inferior frontal, la cual llegó hasta las capas de conexión y conectores, componentes electrónicos del panel LCD dañándolo.

Debido a las evidencias verificadas de ingreso de humedad se invalidó la garantía, ya que esta solo cubre defectos de fabricación, la fallas y los daños que presenta el artículo son por causa de la presencia de humedad y que genera corrosión y cortocircuitos en lo electrónicos. Se le informó al consumidor del daño encontrado y que no lo cubre la garantía ya que este estaba considerado como “daños causados por el mal uso del aparato y eso esta estipulado en el reverso de la factura que se le dio al momento de la compra y que se encuentra en 2responsabilidad del cliente que ocasionan la perdida de garantía en el numeral 6. Se le mencionó a la consumidora que se le puede dar un presupuesto de reparación y por ser cliente de la empresa se le puede dar precio.

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 garantía por parte de la proveedora.

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que, 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- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del 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 parte de los consumidores consistente en:

- a) Fotocopias confrontadas de factura No. 152981 —folios 3, 120 y 123 —, comprobante de abono —folios 4—, contrato de venta a plazos —folios 124— y pagaré sin protesto —folios 125— con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora.
- b) Fotocopia confrontada de control de servicios No. 435757 de fecha 07/12/2018 —folios 5 —.
- c) Fotocopia confrontada detalle de presupuesto de pantalla marca LG, modelo KDL-50W805C, serie 6018469, fecha 19/12/2018 No. ODS 432535 —folios 6—.
- d) Video para observar los equipos eléctricos que posee en el hogar que ha sido adquiridos a la misma proveedora —folios 126—.

En relación al video presentado como prueba, con la cual pretende probar que los equipos que adquirió con la proveedora, se encuentran en buen estado y que no es posible que el aparato objeto del reclamo se halla dañado por insectos.

El artículo 313 del 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.

Al respecto, este Tribunal analizará la admisibilidad de la misma de conformidad a las disposiciones establecidas en el Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, por remisión del art. 106 de la LPA.

Así, el artículo 318 del CPCM estipula que no deberá admitirse aquella prueba que no guarde relación con el objeto procesal, pues la misma sería impertinente. Por su parte, el art. 319 de dicha Ley hace referencia a la utilidad de la prueba, de la siguiente manera: *“No deberá admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o*

resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos". Lo anterior implica, que en la utilidad de la prueba está imbibida la idoneidad, y ésta puede definirse, en términos generales, como aquello que reúne las condiciones necesarias u óptimas para una función o fin determinados. Por consiguiente, es un requisito aplicable al medio probatorio como tal y no a su objeto; pues aquél puede ser pertinente a la causa de averiguación y sin embargo inútil, esto es, que no tendría eficacia para el proceso o procedimiento. Por ello, quien realiza el examen de admisibilidad de la misma le compete razonar el contenido intrínseco y particular del medio en cada supuesto.

En el presente caso, con la prueba del video ofrecida, el denunciante pretende probar que los equipos que ha adquirido con la proveedora se encuentra en buenas condiciones y que no es posible que el equipo adquirido objeto del reclamo se halla dañado por insectos; en ese sentido, el medio de prueba ofertado no brinda elementos de prueba sobre el objeto de reclamo.

En consecuencia, el video proporcionado por el señor

, no cumple con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en los arts. 318 y 319 del CPCM, respecto a la pertinencia e idoneidad de la misma; por ello, debe declararse inadmisibile.

Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por el consumidor en su denuncia — folios 1—, se determina efectivamente que el denunciante contrató con la proveedora denunciada en fecha 28/12/2018, la adquisición de una pantalla LG modelo KDL-50W805C, serie 6018469 —folios 3, 120 y 123 —; en fecha 07/12/2018 realizó el reclamo y que según el taller de servicio autorizado le manifestaron conforme al informe técnico al efectuarle el desarme completo, se detectó que este presenta evidencias de filtración y suciedad de insectos y/o desperdicios de estos, dicha filtración se encontró principalmente en el área inferior frontal interna, la cual llegó hasta las capas de conexión y conectores del panel de control LCD componentes electrónicos dañándolos —folios 101—.

- a) Fotocopias confrontadas de factura No. 213256 televisor LG LED SMART 32LJ550B —folios 38— pedido de mercadería televisor LG LED SMART 32LJ550B —folios 39—, con la que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora.

b) Fotocopia de control de servicios de televisor LG LED SMART 32LJ550B —folios 40—.

c) Impresión fotografías de la pantalla del televisor donde se observa las manchas —folios 41 y 42—.

C. De la misma forma en el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por parte de la proveedora:

a) Impresión de condiciones de garantía —folios 98—.

b) Impresión de orden de servicio de pantalla modelo KDL-50W805C con el defecto de: Presenta líneas horizontales en parte inferior después de un tiempo pierde totalmente la imagen se queda oscura —folios 99—.

c) Fotocopia de control de servicios de pantalla modelo KDL-50W805C —folios 100—.

d) Impresión de informe técnico con fechas de ingreso 07/12/2018 y 11/12/2018 en la que se establece las observaciones de la pantalla modelo KDL-50W805C—folios 100—.

e) Fotocopia certificada de título de técnico en ingeniería electrónica del señor
—fs. 102—.

f) Impresión de fotografías de la pantalla modelo KDL-50W805C —folios 103 al 106—.
Respecto a la consumidora

g) Impresión de condiciones de garantía —folios 108—.

h) Fotocopia de control de servicios de televisor LG LED SMART 32LJ550B —folios 109—.

i) Impresión de informe técnico con fechas de ingreso 07/11/2018 en la que se establece las observaciones de la pantalla modelo LG 32L550 —folios 110—.

j) Impresión de fotografías de la pantalla modelo LG LED SMART 32LJ550B, en la que se describen los daños por causa de filtración de líquido, en la parte frontal inferior —folios 112 al 118—.

Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por el consumidor

en su denuncia —folios 1—, se determina efectivamente que el denunciante contrató con la proveedora denunciada en fecha 28/12/2017, la adquisición de una pantalla Sony KDL-50W805C según factura —fs.3—; en fecha 07/12/2018 realizó el

reclamo e ingresa al taller para reparación y las observaciones de reparación son: *“Presenta líneas en pantalla, luego pierde imagen, se queda oscura”*. El informe técnico del caso en mención, firmado por el jefe técnico del centro de servicio Sony, dice lo siguiente: *“se detectó que este presenta evidencia de filtración y suciedad de insectos y/o desperdicios de estos, dicha filtración se encontró principalmente en el área inferior frontal interna, la cual llegó hasta las capas de conexión y conectores del panel lcd, componentes electrónicos dañándolos”*.

Sobre lo anterior, respecto de la denuncia del consumidor

, sobre el incumplimiento de la garantía con la que contaba el bien objeto del reclamo, ha quedado establecido que la proveedora otorgó una garantía de 12 meses sobre la pantalla modelo KDL-50W805C adquirido por el consumidor, siendo las condiciones que se consignan a folio 98, donde claramente se establece que la garantía solamente se aplica cuando el daño sea bajo uso correcto y debido a defectos de fabricación. Así mismo describe sobre las responsabilidades del cliente que ocasionan la pérdida de garantía en los siguientes casos: *“número 6 (...) ingreso al aparato de cualquier tipo de humedad, agua lluvia, agua potable, lodo, polvo, salitre, oxidación, insectos, roedores (...)”*. Para el presente caso en particular, la proveedora atendió el reclamo del problema advertido por el consumidor y realizó un diagnóstico en su taller —folio 101—.

En ese sentido, de la prueba antes detallada, se concluye que la proveedora otorgó una garantía sobre el bien adquirido por el consumidor y que dentro del plazo de vigencia de la garantía recibió reclamo de funcionamiento y después de una inspección técnica se determinó que el problema reportado por el consumidor no se trataba de un desperfecto de fábrica según carta de diagnóstico —folios 101— se estableció: *“se detectó que este presenta evidencia de filtración y suciedad de insectos y/o desperdicios de estos, dicha filtración se encontró principalmente en el área inferior frontal interna, la cual llegó hasta las capas de conexión y conectores del panel lcd, componentes electrónicos dañándolos”*, por tal razón se invalida la garantía y se procede a emitir presupuesto para reparación de la unidad, por un monto de \$791.90 dólares. De lo anterior, es posible acreditar, que la proveedora atendió el reclamo realizado por el consumidor, dando cumplimiento a la garantía otorgada sobre el bien adquirido.

Asimismo, con el informe técnico, es posible acreditar que la falla presentada por el

televisor adquirido por el consumidor se debió a que se encontraron insectos al interior del mismo, los cuales dañaron los componentes eléctricos, descartándose con esto que se trate de un desperfecto de fábrica.

Finalmente, este Tribunal advierte que según factura de compra entregada al consumidor, se establece en las causales de pérdida de garantía, los daños causados por insectos o roedores, por lo que según el análisis de la prueba vertida en el presente procedimiento, resulta procedente absolver a la proveedora denunciada por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC.

Respecto de la denuncia presentada por la consumidora sobre el incumplimiento de la garantía con la que contaba el bien objeto del reclamo, ha quedado establecido que la proveedora le otorgó por un plazo de 24 meses sobre el sobre el televisor LG LED SMART 3232LJ550B —folios 38— adquirido por la consumidora, siendo los alcances y condiciones de la misma, los que se consignan a folios 108. Para el presente caso, la proveedora atendió el reclamo del problema advertido por la consumidora sobre el equipo el televisor presentándolo al taller el día 07/11/2018.

Además, según la hoja de control de servicio No.435551 el diagnóstico técnico es: con líneas y manchas. Se encuentra húmedo en el panel LCD, por lo que se establece en las observaciones es “pérdida de garantía” en la que establece un presupuesto de reparación de \$271.47 por la pieza de repuesto panel LCD COV34128323 (fs. 40 y 109). El informe técnico del caso en mención, firmado por el jefe técnico del centro de servicio Sony, dice lo siguiente: “se detectó que este presenta evidencia de escurrimientos de líquidos o manchas por limpieza de humedad o paños húmedos, en revisión interna se detectó que presenta filtración de humedad, principalmente en el área inferior frontal, la cual llegó hasta las capas de conexión y conectores, componentes electrónicos, del panel lcd, dañándolos”.

Sobre lo anterior, respecto de la denuncia de la consumidora sobre el incumplimiento de la garantía con la que contaba el bien objeto del reclamo, ha quedado establecido que la proveedora otorgó una garantía de 24 meses sobre la pantalla modelo LG LED SMART 3232LJ550B adquirido por la consumidora, siendo las condiciones que se consignan a folio 108, donde claramente se establece que la garantía solamente se aplica cuando el daño sea bajo uso correcto y debido a defectos de fabricación. Así mismo describe sobre las responsabilidades del cliente que ocasionan la pérdida de garantía en los

siguientes casos; número 6: (...) ingreso al aparato de cualquier tipo de humedad, agua lluvia, agua potable, lodo, polvo, salitre, oxidación, insectos, roedores (...). Para el presente caso en particular, la proveedora atendió el reclamo del problema advertido por la consumidora y realizó un diagnóstico en su taller —folio 109—.

En ese sentido, de la prueba antes detallada, se concluye que la proveedora otorgó una garantía sobre el bien adquirido por la consumidora y que dentro del plazo de vigencia de la garantía recibió reclamo de funcionamiento y después de una inspección técnica se determinó que el problema reportado por la consumidora no se trataba de un desperfecto de fábrica según el informe técnico (folios 110), mediante el cual se estableció: “se detectó que este presenta evidencia de escurrimientos de líquidos o manchas por limpieza de humedad o paños húmedos, en revisión interna se detectó que presenta filtración de humedad, principalmente en el área inferior frontal, la cual llegó hasta las capas de conexión y conectores, componentes electrónicos, del panel lcd, dañándolos”, por tal razón se invalida la garantía y se procede a emitir presupuesto para reparación de la unidad, por un monto de \$271.47 dólares. Asimismo, se concluye que la factura 213256 de la compra del televisor modelo LG LED SMART 3232LJ550B, es el mismo modelo que aparece en la hoja de control de servicios y la fotografías de —folios 48 al 53 y 112 al 118. Del análisis anterior, resulta procedente entonces, absolver a la proveedora denunciada por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC.

VII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 24, 33, 34, 43 letra c), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, artículos 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil y 139 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos este Tribunal **RESUELVE:**

Absuélvese a la proveedora Omnisport, S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor _____ y la señora _____

Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso	procedente	de	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir
---------	------------	----	--

conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración

del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

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

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

José Leoisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Lidia Patricia Castillo Amaya
Segunda vocal

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

RG/MIP

Secretario del Tribunal Sancionador