

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 07/10/22 Hora: 11:43 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1018-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:		GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 03/05/19 la consumidora interpuso su denuncia (fs.1) en la cual <i>“manifestó que en fecha 02/03/19, adquirió al contado un aparato móvil marca SAMSUNG, modelo J2 PRO DOR, por un monto de \$128.99 dólares, el cual fue entregado con carga; así mismo manifestó que la proveedora le dio la indicación de no ponerlo a cargar hasta que se terminara la carga del aparato; a los tres días lo puso a cargar y el aparato comenzó a presentar desperfectos que impedían su buen funcionamiento ya que apareció el icono de la batería con una raya en medio, lo que indicaba que el aparato no estaba recibiendo carga. Ante esa situación la consumidora le notificó dicha situación a la proveedora de forma verbal el día 07/03/19, por lo que se le extendió la solicitud número GMGCSV-42328, sin embargo, a la fecha de interposición de la denuncia, habían transcurrido dos meses desde que el aparato ingreso al taller de reparaciones y la proveedora le ha informado a la consumidora que tiene que cancelar la cantidad de \$107.00 dólares, para poder hacer efectiva la reparación, por lo que considera la consumidora un incumplimiento a la garantía.</i></p> <p>Según la consumidora, con los hechos señalados se podría constituir 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></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 conciliatorio (fs. 45).</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 30/07/19, pronunciándose resolución de las doce horas con ocho minutos el día 04/02/22 mediante la cual se dio inicio al presente procedimiento administrativo sancionador.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			

“La consumidora solicita que la proveedora realice la devolución de lo pagado por el incumplimiento a la garantía, de conformidad a lo establecido en los artículos 4 letra j), 13-D, 43 letra c) y 46 de la LPC”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 48 al 50—, se le imputó 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 en 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* (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 (…)”* (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 02/03/22 (fs.52 y 53), se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito, firmado por el apoderado general judicial de la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., contestando en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs.48-50), manifestando como primer punto que no son ciertos los alegatos de la denunciante ya que su poderdante ha cumplido con lo estipulado en el certificado de garantía y que no obra ninguna prueba en contra de ello, por lo que no es cierto que se ha incumplido con la garantía del producto. Así mismo hace referencia del dictamen técnico realizado al teléfono el cual refleja que ha tenido un ingreso al taller, del cual se puede verificar que ha sido a causa de que el bien presenta humedad, siendo este resultado del mal uso por parte de la consumidora; alega que de parte del taller se le explicaron los términos en lo que la garantía no se hace efectiva, haciendo referencia a los literales e) y f) del certificado de garantía (fs. 8 y 9). También nos hace saber el apoderado de la proveedora, que el cambio de pieza no es cubierto por la garantía, ya que son piezas que

dependen de la forma en la que se utilice el teléfono, debido a esto manifiesta que con certeza puede decir que no ha existido ninguna falla de fábrica, sino que principalmente fue por el mal uso por parte de la consumidora, añade que tampoco existió un mal cuidado por parte del taller como se manifiesta en la denuncia.

Finaliza su intervención diciendo que nunca se le negó el cumplimiento de la garantía a la consumidora, al contrario, su poderdante realizando una revisión exhaustiva del producto, indicó que el cambio de las piezas claramente no estaba cubierto por la misma, situación que era del conocimiento de la consumidora, ya que en la misma se ve reflejada su firma acorde al DUI.

(ii) En fecha 18/07/22 se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito firmado por el Licenciado [redacted] apoderado de la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondiendo el término probatorio, en su escrito ratifica lo expresado al momento que se mostró parte en el presente proceso, y expresa sus argumentos de hecho y derecho (fs. 64 y 65).

Es preciso señalar, que todos los argumentos de defensa esgrimidos por el apoderado de la proveedora, se encuentra 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”*, (resaltados son propios).

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**” (resaltados son propios).

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. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, según el detalle a continuación:

- a. Fotocopia de factura número 330127, emitida por GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. de C.V. de fecha 02/03/19 a nombre de la consumidora (fs. 5), con la que se acredita la relación de consumo preexistente a la denuncia, entre la denunciante y la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., en virtud de la compra de un teléfono celular por un precio de \$128.99 dólares.
- b. Fotocopia de certificado de garantía emitido por la proveedora a favor de la consumidora (fs.8 y 9).
- c. Fotocopia de boleta de reparación con número de ticket GMGCSV-42328, de fecha 07/03/19 (fs.6), con la que se acredita que el teléfono celular objeto de la controversia ingresó al taller de la proveedora en la referida fecha, reportando que estaba conectado agarrando carga y a la vez vibraba, que aparecía el icono de la batería con una rayita en medio; al teléfono le falta una patita en el conector de la batería, solo tiene tres y manifiesta cliente que se le apaga.

d. Fotocopia de orden de servicio técnico número PGM2019-42328, emitida por la empresa (fs.54), en la que se estableció un diagnóstico del teléfono por rastros de humedad.

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 GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., se verificó por medio de fotocopia de factura de venta de teléfono celular (fs.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 el fabricante a la consumidora, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de “1 año” a partir de la fecha de compra —02/03/19— (fs.8 y 9).

3) La *existencia de un diagnóstico técnico*, realizado por medio de una orden de servicio técnico, el cual consta a folios 54, en la que el taller autorizado por la proveedora, hace de conocimiento de la consumidora que el teléfono presentó rastros de humedad, lo que causó un desperfecto que impedía su buen funcionamiento, y dicha causal se encuentra en las excluyentes de la garantía, resultando un presupuesto para reparación por la cantidad de \$107.00 dólares.

4) El *cumplimiento de la garantía respecto del desperfecto*, mediante la carta de diagnóstico técnico proporcionada por el taller , autorizado por proveedora (fs. 54), y fotocopia de la boleta de reparación ticket número GMGCSV-42328 (fs. 6), se ha acreditado que la proveedora atendió el reclamo de la consumidora, al haber realizado la verificación técnica del aparato, cuando 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, pero que al identificar la causa del desperfecto (rastros de humedad, provocando que el aparato estando conectado a la fuente de carga quedara vibrando y se apagara), esta no fue corregida por el taller de la proveedora, porque dicha causa se encontraba dentro de los supuestos de exclusión de cobertura en el certificado de garantía. 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 no eran atribuibles a la proveedora ni al aparato en sí, sino a la falta aparente de diligencia de la consumidora.

De lo anterior, este Tribunal verifica que existe documentación que acredita que la proveedora brindó la información necesaria a la consumidora respecto a los cuidados del aparato y sobretudo los términos,

condiciones y exclusiones de la garantía del aparato otorgada por el fabricante, y además le brindó atención y el debido seguimiento al problema en el teléfono (fs. 8 y 9).

De lo anterior se colige que, *en el presente procedimiento no constan los elementos probatorios que acreditan la configuración de todos los elementos de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, relacionados en el romano IV de la presente resolución*, pues:

En conclusión, se ha verificado que los desperfectos presentados en el teléfono de la consumidora atienden a una manipulación inadecuada del aparato, respecto de los rastros de humedad que se encontró en el mismo y que ocasionó desperfectos, se apagaba al cargarlo y no agarraba carga; según se constató en el diagnóstico técnico realizado 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 desperfectos o 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.

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 de la respuesta del informe técnico elaborado por el taller autorizado por la proveedora, con el que se verifica que ésta atendió el reclamo de la consumidora ante el desperfecto presentado por el bien, y realizaron una revisión técnica, constatando que efectivamente el teléfono mostraba una falla que no era atribuible a un desperfecto propio del bien, el cual había sido entregado a la consumidora en óptimas condiciones, pero que dicha causal de las fallas se encontraba excluida de la garantía.

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 y se encontraba 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 GMG COMERCIAL EL SALVADOR, 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 de la LPC, 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 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**:

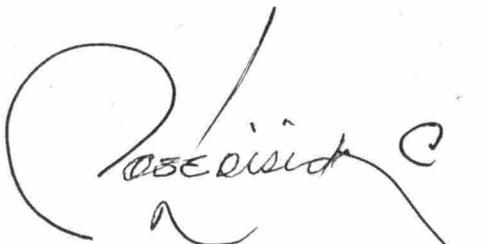
- a) Téngase por recibido el escrito presentado por la proveedora denunciada a través de su apoderado (fs.64 y 65).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, por: *“El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma 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 _____, según el análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.

- c) Absuélvase a la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, 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 _____ según el análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.
- d) Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

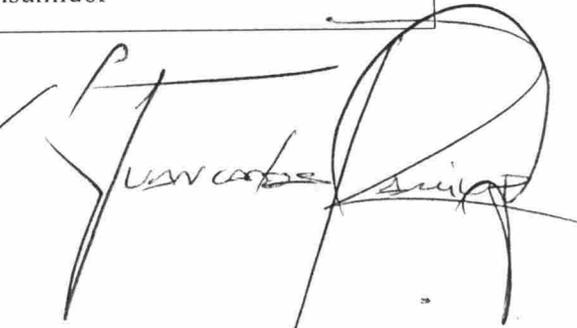
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle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



José Leoisick Castro
Presidente



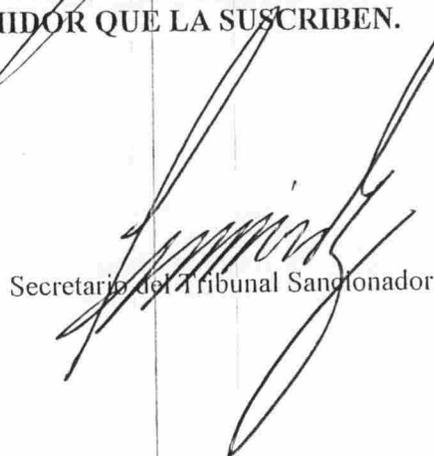
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

EV/MP



Secretario del Tribunal Sancionador