

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 "f", "g" y 24 de la LAIP

	<p style="text-align: center;">TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 24/03/2023 Hora: 13:43 Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 1-2020</p>
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	PROYECTOS INDUSTRIALES, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 30/09/2019, la consumidora por medio de su representante legal interpuso su denuncia — fs. 1— en la cual, en síntesis, manifestó que: <i>“en fecha 26 de abril de 2019 la sociedad adquirió la cantidad de 27 equipos UPS (Baterías de respaldo), Marca POWERBANK, Modelo GO10000, 1KVA/900W a 120V 60Hz, ya que estos serían utilizados por la sociedad para ser suministrados al</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>en virtud de proceso de licitación Pública número 2Q19000009 para la adquisición, instalación y puesta en funcionamiento de incubadora neonatal de transporte con ventilador y cunas térmicas para varios centros de atención del las cuales debido a la función que realizan deben estar conectadas a un UPS como protección ante cambios repentinos en el flujo de energía eléctrica del Hospital, o en caso contrario se pueden incluso poner en riesgo vidas humanas. Los UPS fueron cotizados mediante contacto de WhatsApp con el proveedor enviando todas las especificaciones técnicas necesarias requeridas en los equipos, así como el uso que se les daría a los mismos, es así como en fecha 25 de abril de 2019 se recibió cotización de los equipos de acuerdo a las especificaciones técnicas que habían sido previamente explicadas al proveedor, por lo que el 26 de abril de 2019, los UPS fueron entregados, con una garantía de dos años, por desperfectos de fábrica y un año de baterías internas. Es el caso que el mismo día 26 de abril de 2019 los 27 equipos de UPS fueron sometidos a las respectivas pruebas en oficinas de la sociedad compradora, para comprobar la calidad y que las especificaciones técnicas fueran exactas, para dar el respaldo y protección requerida a los equipos médicos hospitalarios que serían conectados a los mismos. Sin embargo, ese mismo día uno de los UPS presentó falla: falla/error de replace; dicha falla se reportó al proveedor por medio de correo electrónico, la cual el día 29 de abril de 2019 realizó el cambio por otro, asimismo se presentaron diferentes fallas en diferentes equipos por lo que se realizó un diagnóstico final emitido por la sociedad proveedora, los UPS están mal dimensionados para la capacidad que demanda la incubadora y en un pico de corriente la demanda aún más y por eso es que se presentan las fallas”.</i></p> <p>El día 24/10/2019 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 (fs. 28-31), a lo cual, en fecha 28/10/2019 —fs. 34—, la denunciada mediante correo electrónico señaló que: <i>“la denunciante nos</i></p>			

contactó a través de llamada telefónica, solicitando cotización de 27 UPS de 1KVA que cumpla con especificaciones consignadas en una hoja técnica, procedemos a ofertarles las opciones disponibles, en ella se especifican 2 modelos de UPS ofertados. Posteriormente, nos responden mediante correo y nos aprueban la compra de 27 UPS de 1KVA, de acuerdo a las especificaciones que nos requirió. Realizada la entrega, el cliente nos informa que procedió a probar los equipos para verificar que todo estuviera correcto, y nos notificaron que uno de los UPS presentaba error, fuimos a verificarlo y procedimos al cambio por otro nuevo para solventarles, ya que los UPS cuentan con 2 años de garantía por desperfectos de fábrica. En fecha 6 de junio, se nos notificó de 2 ups con problemas en las instalaciones del por lo que fueron retirados y proceder a hacer las evaluaciones técnicas de estos, el día 20 de junio se nos entregó otro equipo con los mismos problemas por lo que procedimos, aún antes de tener los resultados de las evaluaciones, a entregar tres equipos nuevos como garantía, después se nos volvió a notificar de otros UPS con problemas, solicitamos al personal técnico de la consumidora los datos técnicos eléctricos de las incubadoras que se estaban protegiendo, nos enviaron la información el día 20 de junio. La respuesta de la fábrica de UPS Power Bank fue que la falla que presentaban los UPS era por sobre carga, ya que los que se instalaron son de 1KVA (1KVA=100VA) mientras que el consumo demandado en VA según el fabricante es de 1300VA, es decir se les está exigiendo 300VA extra a los UPS, los cuales no están diseñados para soportar esa carga. Por lo tanto, no podíamos cubrir garantía pues los equipos fallan debido a esto, se les ofrece la opción de cambiar los UPS de 1KVA (1000VA) por el de 2KVA (2000VA) que la fábrica sugiere para este tipo de incubadora. En resumen, recalcar que nuestros equipos no han presentado fallas por mala calidad o desperfectos en su fabricación, sino que todo esto ha sido error en el dimensionamiento de la capacidad del equipo, ya que en este caso, hasta antes de presentarse los problemas jamás se nos indicó ni el equipo a proteger ni se nos pidió sugerencia técnica alguna para establecer la capacidad correcta que funcionara a sus requerimientos”, ante lo cual, la consumidora manifestó no estar de acuerdo, por lo que ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias (fs. 50).

El 05/12/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 11/12/2019 —fs. 53—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que: *Luego que las partes intercambiaran sus puntos de vista, y el suscrito técnico los hubiera instado a resolver el presente conflicto de una manera justa y equitativa sin que esto fuere posible, se hace constar la falta de acuerdo entre las partes.*”, tal como consta a fs. 76, remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 07/01/2020.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La sociedad consumidora solicitó “que el proveedor le devuelva la cantidad de \$7,322.40 en concepto de compra de los 27 equipos, más los costos en que se ha incurrido ante los constantes reclamos y solicitudes de reparación y cambio de equipos los cuales ascienden a una suma de \$762.30, haciendo un total de \$8,084.70 ya que no se aceptara propuestas de cambios de equipos. Con base en los artículos 4 literal m, 13-D literal c) y 44 literal k), artículo 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y

artículo 35 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos 59, 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos ”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 110 a 112—, 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

I. 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 13/07/2022 —fs. 116 al 136— se recibió escrito firmado y presentado por el licenciado en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora PROYECTOS INDUSTRIALES, S.A. de C.V., mediante el cual evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio de las trece horas con seis minutos del día 28/04/2022, ejerce su derecho de defensa, alegando nulidad respecto de la acreditación MYPE realizada por la consumidora denunciante, en virtud de la prevención realizada previo al inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, argumento que este Tribunal declaró sin lugar en resolución de las trece horas con cincuenta y cuatro minutos del día 23/01/2023, por medio del cual se ordenó la apertura del término de prueba.

Por otra parte, realizó una relación sucinta de los hechos, advirtiendo que de forma maliciosa y tratando de sorprender a este Tribunal, la denunciante menciona que solicitó cotización indicando el uso que se daría a los UPS, cuando se puede constatar que esta únicamente solicitó cotización de los UPS. No obstante, a partir de las 24 horas siguientes a la entrega de los equipos, la consumidora reportó una serie de fallas en diferentes UPS, dentro de los cuales se incluía un equipo que había sido manipulado erróneamente, a lo cual su representada procedió aplicar los cambios correspondientes en concepto de garantía en debida forma, y respecto de los equipos defectuosos fue enviado a taller para su análisis. Siendo el caso, en fecha 14/06/2019 la consumidora informa que los UPS estaban siendo utilizados como protección en equipos médicos, por lo cual personal técnico de la proveedora se apersono a las instalaciones del hospital, solicitando ver los equipos médicos en los cuales estaban siendo utilizados los UPS, a lo que únicamente se le indico que

eran incubadoras neonatales, no permitiéndose el acceso al equipo, sin embargo la consumidora indicó que enviaría posteriormente las especificaciones técnicas del equipo médico.

Asimismo, agrega que al final de la referida visita, la consumidora exigió que el cambio se procesara en un máximo de 3 días hábiles, no obstante, se le explicó que para hacer efectiva la garantía se debía realizar una revisión técnica de los UPS afectados para determinar el origen de la falla, tanto del taller local, como del fabricante. La respuesta del fabricante de UPS, fue que la falla que presentaban los aparatos era por sobre carga, ya que se instalaron de 1KVA(1KVA=1000VA) mientras que el consumo demandado en VA según el fabricante de las incubadoras es de 1300VA, es decir, 300VA extra a los UPS, los cuales no están diseñados para soportar esa carga. Por lo tanto, su representada no podía cubrir la garantía, a lo cual se le ofreció cambiar los aparatos de 1KVA a 2KVA.

Finalmente, hizo referencia a los principios de responsabilidad, culpabilidad, de igual forma se refirió a la falta de dolo y culpa de parte de su representada, y señaló dirección y medio técnico para efectos de recibir notificaciones.

(ii) En ese orden, mediante el escrito, la denunciada ofreció la prueba documental que se encuentra anexada al expediente de fs. 137 al 162.

Asimismo, en fecha 16/02/2023 se recibió escrito firmado por el apoderado de la proveedora denunciada, mediante el cual subsanó prevención realizada mediante resolución agregada a folios 163-164 y además agregó prueba documental de folios 169 a 189.

2. Con relación a los argumentos vertidos en el literal (i) y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados en el romano VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, 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.*

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

- 1) Impresiones de capturas de pantalla de la cotización solicitada por WhatsApp (fs. 24 y 25).
- 2) Cotización por 27 UPS de 1KVA/900 watts a 120V 60Hz y 11 UPS de 1KVA/700 watts a 120V 60Hz, de fecha 25/04/2019, emitida por PROYESA, por medio de la cual se establecen las características de los equipos (fs. 26 y 143).
- 3) Hoja de especificaciones técnicas de los equipos solicitados (fs. 27).
- 4) Copia de comprobante de crédito fiscal N° 0338504-01, emitido por PROYESA en fecha 26/04/2019, mediante el cual se comprueba la compra de 27 UPS por parte de la consumidora denunciante (fs. 33 vuelto).
- 5) Correo electrónico de confirmación de la compra de 27 UPS de 1000VA/900W modelo GO1000 marca Powerbank, emitido por _____ en fecha 26/04/2019 (fs. 35 vuelto y 146).
- 6) Reportes de fallas en los UPS realizados por la consumidora, vía correo electrónico y a través de formulario general del departamento técnico, de fechas 06/06/2019, 11/06/2019 y 13/06/2019 (fs. 36, 42 y 43).
- 7) Comprobantes de autorización de productos en garantía, de fechas 21/06/2019 y 28/06/2019 (fs. 37, 38, 150 y 152).
- 8) Reporte Técnico, de fecha 08/01/2023, emitido por _____ que se encuentra en los folios 175 al 179 del expediente administrativo. Por medio de dicha prueba, se acredita que la causa de origen de falla es por sobrecarga, pues técnicamente no es posible que un UPS de (1KVA) o 1000VA pueda soportar un equipo que maneje (1.3KVA) o 1300VA, indistintamente si este es de 800W o

900W. Asimismo, se adjuntó copia certificada por notario de carnet IE-1422 a nombre del señor
emitido por el

9) Copia simple de captura de pantalla de mensaje de whatsapp, emitido por la señora.
en fecha 20/06/2019, mediante el cual da a conocer el modelo y marca de la incubadora y los datos técnicos eléctricos del modelo NINGBO DAVID, modelo YP 2000 (fs 148).

10) Copia simple de correo electrónico de fecha 05/07/2019, emitido por la proveedora a la consumidora, notificando el origen de las fallas en los equipos reportados, y asimismo advirtiendo que los equipos médicos debían ser protegidos con UPS de 2KVA (2000VA) (fs. 33 frente y 154).

11) Copia simple de ficha técnica de la incubadora NINGBO DAVID, modelo YP 2000, en donde se establece el consumo de potencia equivalente a 1300VA (fs. 156).

12) Diligencias de traducción de: (i) copia simple emitida por el fabricante de los UPS en donde se certifica que la proveedora denunciada está autorizada para distribuir los productos Powerbank (fs. 170 al 173); (ii) hoja de información técnica de sistema de alimentación ininterrumpida (UPS*) Tipo Torre de Series Glory Online (fs. 183 al 187).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

I. 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:

i) la **relación contractual** existente entre la consumidora y la proveedora PROYECTOS INDUSTRIALES, S.A. de C.V., por medio de la fotocopia de crédito fiscal número 0338504-01, de fecha 26/04/2019, a nombre de _____ por la cantidad de \$7,322.40 dólares en concepto de 27 UPS de 1KVA 120V, documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 del Código de Comercio, se constituye como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma.

ii) La **existencia de una garantía** ofrecida por la proveedora a la consumidora, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de dos años por desperfectos de fábrica (según lo que consta en la cotización) -fs. 26 y 143-.

iii) La **presentación de reclamos** por parte de la consumidora por desperfectos en 6 UPS de los 27 adquiridos. Cabe mencionar que se ha comprobado que los productos fueron cambiados en concepto de garantía, siendo la causa que los UPS presentaban fallas en su funcionamiento.

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

i) El único documento contractual que obra en el expediente administrativo es el crédito fiscal No. 0338504-01, de fs. 33 vuelto.

ii) De lo manifestado por la consumidora y el apoderado de la proveedora durante sus intervenciones y de la documentación agregada al expediente, se tienen como hechos comprobados que la consumidora

presentó reclamos por fallas en los UPS; que éstos fueron revisados por personal técnico de la proveedora denunciada, cambiados en concepto de garantía y diagnosticados por un técnico de ENERGIA & SISTEMAS, S.A. de C.V., que es el taller autorizado para hacer dichas revisiones, habiéndose determinado lo siguiente:

a) Con la revisión técnica realizada por el taller de servicio en fecha 08/01/2023, se logró comprobar que la garantía no procedía, ya que se realizó revisión de los UPS y se determinó que la causa de la falla era debido a sobrecarga pues técnicamente, no es posible que un UPS de (1KVA) o 1000VA pueda soportar un equipo que maneje (1.3KVA) o 1300VA, indistintamente si este es de 800W o 900W, por esto los artículos pierden su garantía.

Asimismo, según capturas de pantalla de WhatsApp por parte de la empresa consumidora se envió el modelo y marca de la incubadora y los datos técnicos eléctricos de los equipos médicos que estaban protegiendo los UPS, de los cuales la proveedora verificó que la incubadora NINGBO DAVID, modelo YP 2000, tenía un voltaje de 1300VA superior al UPS el cual es de 1000VA tal como consta en documento agregado a folios 156.

Todas las situaciones anteriores, tal como afirma el apoderado de la proveedora en su escrito y se comprueba en el reporte técnico, son derivadas de la sobrecarga a la que habían sido expuestos los UPS, situación que no está cubierta por la garantía; asimismo, tal como consta en los elementos probatorios agregados al expediente administrativo, los reclamos efectuados por la consumidora no corresponden a desperfectos de fábrica.

Lo anterior significa que han quedado establecidos únicamente tres supuestos para la configuración de la infracción, es decir, la existencia de la relación contractual, el otorgamiento de una garantía sobre los UPS objeto de reclamo, y la existencia del desperfecto o falla en el bien o servicio, con lo cual no se configuraría la conducta infractora, ya que es preciso además acreditar fundamentalmente, la conducta – dolosa o culposa– de la proveedora, al negarse a efectuar la reparación o acciones a que estaba obligada.

De conformidad al marco jurídico expuesto se aprecia que, en el presente caso, si bien se ha relacionado la existencia de fotocopias de crédito fiscal número de comprobantes de autorización de productos en garantía, y de reporte técnico de fecha 08/01/2023, ello no prueba más que la relación contractual entre proveedora y consumidora, el otorgamiento de una garantía sobre los bienes adquiridos, y la existencia de las fallas en los bienes objeto de reclamo. Sin embargo, no se acreditó la conducta dolosa o culposa de la proveedora, al negarse a efectuar la reparación o acciones a que estaba obligada.

Y es que, se ha comprobado que la proveedora denunciada ha dado respuesta a cada uno de los reclamos efectuados por la sociedad consumidora, accediendo incluso a realizar la sustitución de los UPS sin haber concluido el fabricante con la revisión técnica para determinar el origen de la falla de cada uno de los UPS, todo con el fin de que los equipos médicos no quedaran desprotegidos.

Aunado a lo anterior, a pesar de haberse diagnosticado que la causa de la falla era debido a sobrecarga pues técnicamente, no es posible que un UPS de (1KVA) o 1000VA pueda soportar un equipo que maneje (1.3KVA) o 1300VA, indistintamente si este es de 800W o 900W, la proveedora nunca requirió el pago o restitución de los cinco equipos que ya habían sido sustituidos, por lo que se extralimitó y brindó dichos cambios a pesar que dicha situación no estaba cubierta por la garantía.

Por consiguiente, no se ha constatado que exista un incumplimiento de la garantía por parte de la proveedora, puesto que realizó el cambio, la revisión y diagnóstico de los objetos vendidos en las ocasiones en que reclamó la consumidora, habiéndose diagnosticado que no se trataba de fallas imputables a la proveedora, sino que eran fallas derivadas de la sobrecarga a la que habían sido expuestos los productos; situación que no es responsabilidad de la proveedora denunciada.

En tal sentido, puede señalarse que siendo esa la causa de los daños presentados por los UPS, no ha existido una negativa de parte de la proveedora denunciada de hacer efectiva la garantía sobre dichos productos, pues es evidente que era responsabilidad del destinatario final de los productos cuidar debidamente de los mismos; sin embargo, a pesar de no existir fallas imputables a la proveedora, ésta intentó de buena fe apoyar a la consumidora sustituyendo los UPS objeto de reclamo por otros nuevos, e incluso reparando otro UPS al cual se le sustituyó la cubierta de un botón, el cual había sido manipulado de forma incorrecta por el usuario.

Por otro lado, tampoco existen otros elementos probatorios para generar la convicción que los daños experimentados por los UPS sean responsabilidad de la proveedora. De acuerdo a lo expuesto, puede concluirse, que PROYECTOS INDUSTRIALES, S.A. DE C.V. presentó evidencias técnicas admisibles a efecto de demostrar la falta de responsabilidad en cuanto a la denuncia presentada por la sociedad _____, por medio de su apoderada señora _____, razón por la cual, procede absolverla respecto de la infracción atribuida.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la falta de elementos probatorios fehacientes para determinar la configuración 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*, estima procedente *absolver* a PROYECTOS INDUSTRIALES, 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.

IX. DECISIÓN

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

a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el licenciado en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora denunciada PROYECTOS INDUSTRIALES, S.A. de C.V; así como la documentación que adjunto al mismo (fs. 116 al 162).

b) *Absuélvase* a la proveedora PROYECTOS INDUSTRIALES, S.A. de C.V., por 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 consumidora.

c) *Notifíquese.*

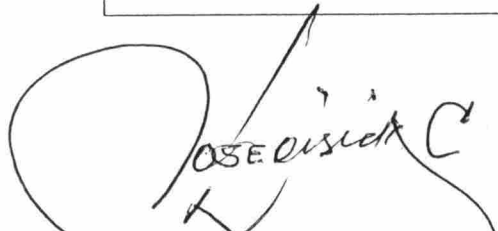
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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.

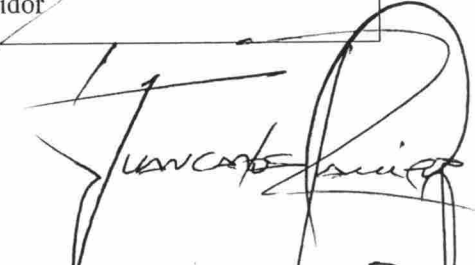
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor



José Leoisick Castro
Presidente



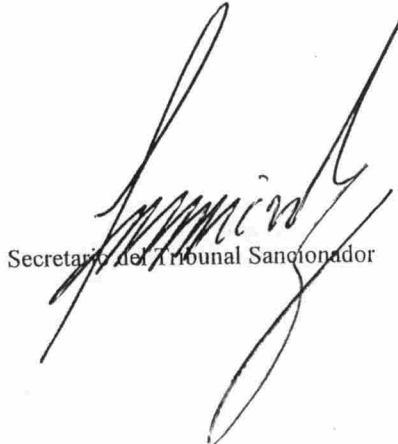
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OO/OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador