 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 30/06/2023 Hora: 10:44 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1238-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	Omnisport, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 09/06/2021 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) manifestando <i>"Incumplimiento de reparación de cocina dentro del contrato vigente; menciona que visitaron su domicilio para reparación de chispero en diciembre 2019 y dijeron que no había problema, pero no funcionó correctamente y lo visitaron nuevamente el 12/10/2020, mencionándole que funcionaba con fósforo y que la parte de la bujía estaba quebrada, dejando inservible el chispero para encendido automático. Posteriormente; se realizó otra llamada para reparar perilla del horno de la cocina y la respuesta de la proveedora es que no cubría la garantía, la cual no se ha vencido, ya que esta se quebró por ser de caucho que aparentemente por fuera es metal. Cuando ocurrió?. A partir de diciembre 21/19 con número de control de servicio 491344, un segundo control de servicio con número 497056 y un tercer servicio con número 496815. De los cuales en ninguno quedó reparado. Respuesta del taller: se realizaron varias llamadas antes de que nos visitaran ya que siempre incumplen las fechas de visitas que ellos programan y nos indican que el producto estaba en buenas condiciones, sabiendo el problema constante sobre el chispero desde la compra del producto ya que fue adquirido en una sola compra en fecha 30/noviembre/2020. Adicional; en vista que no tuvimos respuesta del último llamado que se hizo, optamos por visitar agencia donde se compro el producto y re exponerle el problema y la falta de atención. Les sugerimos si nos podrían proporcionar constancia de que nos hicimos presentes para recalcar la situación, respondiendo que no podría proporcionar ningún documento al respecto; confirmando que anotaron todos los detalles del problema comprometiéndose a enviar un correo a la instancia donde proceden directamente con estos problemas y nos pidieron la palabra que les diéramos un tiempo y espacio prudencial para resolver y tomamos el acuerdo que tenían 7 días (lunes a domingo) para solventar la situación, lo cual esperamos hasta este día y no hubo ninguna respuesta y si no se presentaban en el tiempo estipulado les hice de su conocimiento que si no nos resolvían en el tiempo acordado; se ingresaría la demanda en la Defensoría del Consumidor"</i> (sic).</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 el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo, según consta en acta de resultado de audiencia de conciliación (fs. 29).</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 02/09/2021, pronunciándose resolución de las doce horas con cinco minutos el día 07/09/2022 mediante la cual se dio inicio al presente procedimiento administrativo sancionador.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La pretensión del consumidor radica en que la proveedora haga la devolución de dinero ya que en más de tres oportunidades le han revisado la cocina y no logran repararla. Lo anterior con fundamento en los artículos 13-D literal c) y 44 literal k) de la Ley de Protección al Consumidor, y artículo 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 32 al 34—, 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 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 en fecha 23/11/2022—fs.48 y 49— se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito firmado por el licenciado _____, en el que expone argumentos de defensa, en síntesis asegura que efectivamente el consumidor compró una cocina modelo LG 30 RSG315T, el día 30/11/2019, que la proveedora brindó un servicio de garantía sobre el bien adquirido por el señor _____

fecha 12/12/2019 en su residencia, determinando que la cocina se encontraba funcionando en perfecto estado, únicamente se brindaron instrucciones en su manejo, lo cual fue plasmado en la orden número 491344, posteriormente en fecha 21/10/2020, el consumidor solicitó el servicio de taller, el cual se dio con la orden No.497056, determinando en esta visita que el chispero de la cocina se encontraba quebrado producto de una mala manipulación de la cocina, posteriormente con el mismo número de orden de servicio, se procedió a verificar que al quemador grande le estaba fallando el chispero, por lo que procedieron a cambiarlo con repuestos originales, revisándola posteriormente, quedando está en perfecto estado.

Agrega el licenciado [redacted] que posteriormente no han tenido reporte por falla del señor [redacted] para sustentar lo antes mencionado ofrece como prueba un informe técnico generado por el señor [redacted] y firmado por la ingeniero [redacted] en su carácter de jefe de talleres Omnisport a nivel nacional de la línea blanca, fotocopia de Título académico en donde se acredita la profesión de la señora [redacted] fotocopia de factura No.147777, además boletas de servicios de taller números 449168, 941344 y 497056—fs.50 al 55— con esta última orden se realizó el cambio de chispero. Agrega el licenciado [redacted] que al consumidor en ningún momento se le negó el servicio de garantía y que desde el momento que se comunicó con la proveedora se le comenzó a atender.

Es preciso señalar, que todos los argumentos de defensa esgrimidos por el apoderado legal de la proveedora, se encuentran estrechamente relacionados a la prueba documental que ha sido incorporada al expediente, de tal suerte que dichos argumentos serán analizados ampliamente en los apartados posteriores de esta misma resolución, específicamente en la valoración de la prueba y la configuración de la infracción.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio*

del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada uno 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 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— en adelante CPCM— 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 propios).

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC se seguirán las disposiciones citadas previamente.

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

- a) Fotocopia de factura de compra, emitida por la proveedora OMNISPORT, S.A. de C.V. (f. 4, y 52), con la que se acredita la relación de consumo preexistente a la denuncia entre los intervinientes.
- b) Impresión de correo electrónico emitido por la señora _____ en su calidad de Asistente de Logística de la proveedora, en donde detalla captura de pantalla de sistema “Consulta de Facturas”, en donde se establece los datos generales del consumidor, además “Lista de Ordenes de Servicio”, en donde se detallan los trabajos realizados al objeto de la denuncia, junto con las fechas que se realizaron dichas visitas (f.7 y 11).
- c) Reporte de Servicio Técnico, con fechas de visita 26/12/2019 y 14/10/2020, y con números de orden No. 491344, 497056 /496815 (f.14), donde hace constar la falla que presenta el aparato del consumidor, así mismo la solución brindada: consistente en el cambio del chispero pues éste se encontraba quebrado, dicho documento se encuentra firmado revisado y autorizado por la señora _____ Jefe Administrativo del taller Inesa.

- d) Reporte de Servicio Técnico, emitido por el taller Centro de Servicio Inesa (autorizado por la proveedora), en donde se detalla las fechas de las visitas realizadas por los técnicos delegados de la proveedora para realizar las respectivas revisiones, en fecha 26/12/2019, y en donde se determinó como falla que: el quemador hace ruido, además determinando un diagnóstico: que la cocina funciona correctamente, brindando al consumidor la solución de uso adecuado en el bien adquirido, con orden de servicio número 491344; en la visita de fecha 14/10/2020 se determinó como falla: que al quemador grande no le funciona el chispero, además se brindó un diagnóstico: se encontró bujía de chispero quebrada, y se le brindó al consumidor la solución al problema: pendiente el cambio del repuesto; en la visita de fecha 20/10/2020 se determinó como falla: quemador grande no le funciona el chispero, además se le brindó la siguiente solución: se realizó el cambio de bujía de chispero en quemador, probándolo y quedando éste en óptimas condiciones; dicho reporte se encuentra firmado por el señor _____ en su calidad de Supervisor LB domicilio y firmado por la ingeniero _____ en su calidad de Jefe Administrativo Taller Inesa (f. 50).
- e) Impresiones de “Control de Servicios”, emitidos por la proveedora con números 491344, 497056 y 496815, y en donde se detalla los diagnósticos emitidos por los técnicos que realizaron la revisión en la cocina, en fechas 26/12/2019, 14/10/2020 y 19/10/2020 (fs. 15, 16 y 53 al 55).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor, es la descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC, por: “*El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento (...)*”, en relación con el artículo 4 letra i), 33, 33-A y 34 de la misma ley. 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 de consumo* existente entre el consumidor y la proveedora Omnisport, S.A. de C.V., se verificó por medio de fotocopias de facturas de compra de la cocina objeto del reclamo (fs. 4-52), documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 1308 y siguientes del Código Civil, se constituye como medio de prueba de las obligaciones derivadas del mismo.

2) La *existencia de una garantía* ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de *12 meses* a partir del día 30/11/2019, conforme a lo plasmado en la factura (fs. 4 y 52). En el reverso de la factura se encuentran los términos y condiciones de las garantías otorgadas por la proveedora Omnisport, y las excluyentes de dicha garantía, la cual estipula en el numeral 2 de las exclusiones: “*En línea blanca: daños en quemadores, perillas, botones, anaqueles,*

focos, empaques dañados por falta de limpieza, manerales, gabinetes, tapas, platos, charolas, accesorios, partes sujetas a abusos por parte del cliente o por uso que no sea doméstico”.

3) La *existencia de diagnósticos técnicos*, que se encuentra agregado a este expediente (f. 50), documento en donde se establece que el taller autorizado por la proveedora, Centro de Servicio INESA, realizó tres revisiones a la cocina objeto de reclamo: *i*) en fecha 26/12/2019, ante la falla reclamada de “*Quemador hace ruido*”, determinando que “*Se realizó revisión general de cocina, se revisaron quemadores y toda funciona correctamente*”, detallando además “*Se brindan instrucciones de uso a cliente, artículo queda trabajando según su diseño*”; *ii*) en fecha 14/10/2020, ante la falla reclamada de “*quemador grande no le funciona el chispero*”, determinando que “*Se realiza revisión de cocina, se encontró bujía de chispero quebrada. (...) pendiente de cambio de repuesto*”; y finalmente *iii*) en fecha 20/10/2020, por el mismo reclamo anterior “*quemador grande no le funciona el chispero*”, registrando que “*Se realiza cambio de bujía de chispero en quemador, se probó y funciona en óptimas condiciones, unidad queda trabajando correctamente*”.

El reporte antes detallado se encuentra firmado por el Supervisor LB domicilio, además por la Jefe administrativo Taller INESA.

4) El *cumplimiento de la garantía respecto del desperfecto*, mediante hojas de “*Control de Servicios*” con números 491344, 497056 y 496815, y en donde se detalla los diagnósticos emitidos por los técnicos que realizaron la revisión en la cocina, en fechas 26/12/2019, 14/10/2020 y 19/10/2020 (fs. 15, 16 y 53 al 55), hoja “*REPORTE DE SERVICIO TECNICO*”, emitido por Omnisport, firmado por la Jefe Administrativa de Taller de la proveedora (f. 50), con la documentación antes expuesta se ha acreditado que la proveedora atendió el reclamo del consumidor, al haber realizado la verificación técnica del aparato cuando el consumidor notificó del desperfecto del bien; de tal suerte que se acredita que la proveedora si mostró voluntad de atender el reclamo y cumplir con la garantía ofrecida por el artículo, que al identificar la causa del desperfecto, esta fue informada al consumidor, además se le brindaron instrucciones de uso del electrodoméstico para evitar que una mala manipulación pueda generar otro daño, y finalmente se le cambió un repuesto y posterior a ello, no existe prueba ni siquiera a título indiciario, que permita acreditar que el consumidor dio aviso a la proveedora, que el desperfecto del bien persistiera o presentara otra falla distinta. De lo anterior se colige que, de lo que si se acredita mediante la documentación precitada, es que el bien objeto de la controversia quedó funcionando en óptimas condiciones después de la última visita de la proveedora y en consecuencia, resultaba imposible para la denunciada satisfacer la pretensión del consumidor, que era el reintegro de lo pagado por el aparato, pues aparentemente la proveedora corrigió la falla.

En virtud de lo anterior, este Tribunal ha determinado conforme a la valoración de toda la documentación precitada, que fue incorporada al expediente, que la proveedora Omnisport, S.A. de C.V., realizó todas las gestiones necesarias para atender el reclamo del consumidor, determinando que la falla reportada por el consumidor, aparentemente se debía a una mala manipulación de la cocina, situación que era excluyente de la cobertura de la garantía otorgada por el bien, tal como lo establece el certificado de garantía (reverso de la factura, fs. 52), en el numeral 2 ya citado en párrafos precedentes de este mismo apartado, pero que la proveedora cambió el repuesto dañado y el bien quedó funcionando correctamente, pues no se tiene acreditado por el consumidor, que posterior a ello el bien presentara otro desperfecto, o persistiera el reclamado.

En conclusión, se ha verificado que los desperfectos presentados en la cocina del consumidor aparentemente eran a causa de una manipulación inadecuada del aparato electrodoméstico, según se constató en las inspecciones técnicas realizadas por la proveedora, y que la denunciada atendió los reclamos realizados por el consumidor y corrigió el desperfecto, de tal suerte que para este Tribunal, en el caso de mérito, no le es posible atribuir un incumplimiento de garantía por parte de la proveedora, ya que si bien la cocina presentó fallas, la causa de estas era atribuible al mismo denunciante, y a pesar de ello la proveedora diligentemente realizó las acciones necesarias para reparar la falla del bien y que este quedara funcionando en óptimas condiciones. Por su parte, es importante acotar que el consumidor, dentro del procedimiento no aportó prueba que sustentara sus argumentos, como pudiera ser un dictamen pericial de parte que acreditara si las fallas persistían en el bien.

B. 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.*

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: *“La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto*

no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa” (resaltados son propios).

En ese orden de ideas, es preciso tener en cuenta que —de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 40 de la LPC— para que se considere la responsabilidad de la proveedora por la comisión de una infracción es necesario que su conducta u omisión que constituye los ilícitos administrativos haya sido realizada con dolo o culpa. Y siendo que, de la documentación agregada al expediente, no es posible determinar con certeza el grado de responsabilidad de la proveedora denunciada, se debe absolver de la comisión de la infracción que se le imputa.

Por lo tanto, del análisis de la prueba aportada, la jurisprudencia y las disposiciones legales precitadas, en el presente caso no es posible atribuirle a Omnisport, S.A. de C.V., la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, en relación con los artículos 4 letra i), 33, 33-A y 34 de la misma ley, respecto de los hechos denunciados por el señor [redacted] siendo procedente *absolver* a la proveedora denunciada.

VIII. 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**:

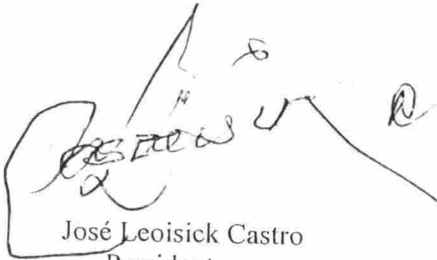
- a) *Téngase* por recibido el escrito junto con la documentación presentada por la proveedora denunciada a través de su apoderado general judicial, licenciado [redacted] (fs. 48 al 55).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, por “*El 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 el señor [redacted] sobre el fundamento del análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías*

de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente, en relación a la denuncia presentada por el señor _____ sobre el fundamento del análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.

- d) *Certifíquese* copia de la presente resolución, a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor.
- e) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

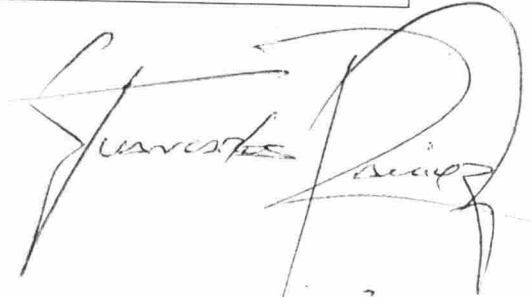
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle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



José Leoisick Castro
Presidente



Pablo José Zofaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

MSC/MP



Secretario del Tribunal Sancionador