2011 AUG 10 PM 12: 14

Defensoría del Consumidor

Constancia de Recepción

Caso No.: 63587
Oficina: Oficina Central

>> Datos del Consumidor

Nombre de Consumidor:
DUI:
Documento Alterno:
No. Documento Alterno:

>> Datos de Residencia

Dirección:
Departamento:
Municipio:
Teléfono:
Celular:

>> Datos de Notificación

Dirección:
Departamento:
Municipio:
Teléfono:
Representante:
DUI del representante:
Teléfono del representante:

>> Datos del Proveedor

Nombre del Proveedor: ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V.
Dirección:

Punto de Referencia: N/D
Departamento:
Municipio:
Teléfono:

>> Datos de la Denuncia

Clasificación del caso: Denuncia Personal
Fecha de Ingreso: 02/05/2011 09:21:55 a.m.
Forma de recepción: Verbal
Sector: Comercio
Categoría: Artículos electrónicos y computación
Motivo: Incumplimiento garantía
Número de Cuenta:
Número de comprobante: financiamiento

>> Detalle del Caso

¿Qué reclama, cual es el acto o hecho que denuncia?

Manifiesta haber comprado una refrigeradora en fecha 15 de julio de 2006 la cual tomo con una garantía extra y le cubre para 5 años, la cual se vence en julio de 2011, de la refrigeradora, se solicito una primer reparación en fecha 27 de diciembre de 2010 la cual le fue devuelta ya reparada el 15 de enero de 2011 pero se le ha vuelto a arruinar no congela ni enfria y hace ruido anormal por lo que nuevamente en fecha 26 de abril la reporto y no la han llegado a recoger.

¿Dónde ocurrió?
en la ciudad de San Salvador
¿Cuándo ocurrió?
En fecha 26/04/2011
¿Qué le había ofrecido el proveedor en el momento de la compra del producto o contratación del servicio?

¿Presentó su reclamo con el proveedor? ¿Cuál fue su respuesta?

>> Documentos presentados

- [x] Documento identidad
- [x] Factura
- [x] Otros

>> Pretensión

- [x] Cambio del producto o servicio
- [x] Cumplimiento de la oferta
- [x] Otros

Monto reclamado: $ 0.00

Detalle de la pretensión:

Solicita al proveedor que le de cumplimiento a la garantia y le reparen la refrigera dejandola en optimas condiciones o que le den una nueva o le reintegren lo pagado.

CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS AREA BANCARIA TÉCNICO No. 3 República de El Salvador

Receptor de la denuncia

Firma del consumidor

Señor Consumidor:
CONSERVE ESTA CONSTANCIA. Para consultar sobre los avances de su trámite, haga referencia al número de su caso. Puede llamar al teléfono del consumidor 910 o consultar en nuestra página Web www. defensoria.gob.sv/sara. Tambien puede acercarse a la Oficina Central ubicada en la siguiente dirección Edificio Montecristo locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre avenida Manuel Enrique Araujo y y 69 avenida sur, Colonia Escalón (costado poniente del monumento El Salvador del Mundo), San Salvador. . También, le sugerimos leer y conservar la hoja informativa sobre las fases del proceso que se realiza en la Defensoría del Consumidor, la cual le entregamos anexa a su constancia.

2

REPUBLICA DE EL SALVADOR
DOCUMENTO UNICO DE IDENTIDAD

Fecha de expiración / Date of expiration
12/08/2018

Firma o Huella del Titular
Holder's Signature

Número Unico de Identidad
Unique Id Number

Registrador Nacional de las Personas Naturales

CONFRONTA
CON SU ORIGINAL
GERENCIA DE ATENCION DE RECLAMOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR

Lugar: S. S. Fecha: 02/mayo/

Firma:

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS
AREA FINANCIERA
TECNICO No. 3
República de El Salvador

2

SIMAN

No CCP:

Yo _____ en adelante denominado simplemente como "PROMITENTE-DEUDOR", con Documento de Identidad Personal número del Municipio de SS del departamento de SS , por este PAGARE, sin protesto, prometo pagar incondicionalmente a la orden de ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V., en sus oficinas principales en ésta ciudad, o en cualquiera de sus sucursales en el país, la suma de MIL DOSCIENTOS VEINTE Y CUATRO DOLARES CON 00/100 (1,224.00) mediante 18 pagos o abonos mensuales consecutivos en concepto de pago a plazos de la siguiente manera :

18	Cuotas de	68.00	T o t a l	1,224.00	Vence el	15/08/2006
___	Cuotas de		T o t a l		Vence el	
___	Cuotas de		T o t a l		Vence el	
___	Cuotas de		T o t a l		Vence el	
___	Cuotas de		T o t a l		Vence el	
___	Cuotas de		T o t a l		Vence el	

Dichos pagos los haré efectivos a partir del mes de Agosto del dos mil seis , y en caso de retraso, pagaré además intereses moratorios sobre el saldo en mora a razón del cinco por ciento mensual hasta la fecha en que se haga efectivo el pago del saldo moroso. Todo pago, tanto de capital como de intereses, se hará sin necesidad de cobro o requerimiento alguno. Cualquier gasto que se hiciese por el cobro de este pagaré ser por mi cuenta. El avalista y yo nos sometemos expresamente a los tribunales que el tenedor de este pagaré elija y al derecho de exigir prestación de garantías en caso de juicio, embargo o remate, renunciando al derecho de apelar el decreto de embargo, sentencia de remate y toda otra providencia apelable que se dictare en el juicio mercantil, y facultando a ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V., para que designe la persona depositaria de los bienes que se embarguen, a quien relevamos de la obligación de rendir fianza. ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V., se reserva el derecho de transferir sus derechos sobre ésta obligación y podrá dar por vencido el plazo de ésta obligación y exigir el pago de la totalidad de la suma que se le adeude en los casos siguientes: a)por mora en el cumplimiento del pago de cualquier amortización que el promitente-deudor contrae por este pagaré; b)si los bienes del promitente-deudor o de su avalista fueren objeto de embargo, o en caso de insolvencia o quiebra del promitente-deudor o de su avalista; c)por incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones adquiridas en este pagaré. En caso de remate servir de base el monto del adeudo o la primera postura a opción del tenedor de este pagaré. El promitente-deudor y su avalista aceptan como buenas, líquidas y exigibles las cuentas que el tenedor de este pagaré presente. El avalista expresamente se constituye codeudor solidario de las obligaciones contraídas por el promitente-deudor. En fe de lo cual firmamos el presente pagaré.

San Salvador, QUINCE de JULIO del dos mil seis

PROMITENTE-DEUDOR
Nombre:
Documento de Identidad Personal Número :

P O R A V A L
Nombre:
Documento de identidad Personal Número :

TRIPLICADO

UNA DIVISION DE UNION COMERCIAL DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.
VENTA DE MUEBLES Y ELECTRODOMESTICOS

NOTA DE REMISION
No.
NIT: 0614 - 110809 - 103 - 2
NRC:

FECHA:
SEÑOR: (DE)
DIRECCION:
MUNICIPIO:
DEPARTAMENTO:
NIT:

CODIGO:
GIRO:
NRC:
No. Y FECHA DEL CCF EMITIDO PREVIAMENTE:
CONDICIONES DE OPERACION:
BIENES REMITIDOS A TITULO DE:

CANTIDAD	UPC	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	VENTAS NO SUJETAS	VENTAS EXENTAS	VENTAS GRAVADAS
	515098	REFRI	FRIGIDAIRE	FRD2031BRW		
		ART. DE PRESTAMO				

SON:

SUMAS	US$	
13% DE IVA	US$	
SUB-TOTAL	US$	
(+) IVA PERCIBIDO	US$	
(-) IVA RETENIDO	US$	
VENTAS NO SUJETAS	US$	
VENTAS EXENTAS	US$	
VENTA TOTAL	US$	

RECIBIDO POR:
N.I.T. ó D.U.I.:
FIRMA:

ENTREGADO POR:
N.I.T. ó D.U.I.:
FIRMA:

FIRMA Y SELLO DEL EMISOR

ORIGINAL - CLIENTE

TECNOFORMS, S.A. DE C.V. REPARTO GUADALUPE CALLE LOS PINOS Nº 1 Y 2 SOYAPANGO

UNA DIVISION DE UNION COMERCIAL DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.
VENTA DE MUEBLES Y ELECTRODOMESTICOS

NOTA DE REMISION
No.
NIT:
NRC:

FECHA: 15-Ene-11
SEÑOR: (DE)
DIRECCION: (A)
MUNICIPIO: SERVITOTAL
DEPARTAMENTO: SERVITOTAL
NIT:

CODIGO:
GIRO:
NRC:
No. Y FECHA DEL CCF EMITIDO PREVIAMENTE: SESCRUZ
CONDICIONES DE OPERACION: ART REPARADO
BIENES REMITIDOS A TITULO DE:

CANTIDAD	UPC	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	VENTAS NO SUJETAS	VENTAS EXENTAS	VENTAS GRAVADAS
TOTAL	OUS	ARTICULO MARCA MODELO				
1	515098	REFRI				

CONFRONTADO
CON SU ORIGINAL
GERENCIA DE ATENCION DE RECLAMOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
Lugar: S.S. Fecha: 02/05/11
Firma:

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
JUNTA DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS
AREA FINANCIERA
TECNICO
3

SON:

SUMAS	US$	
13% DE IVA	US$	
SUB-TOTAL	US$	
(+) IVA PERCIBIDO	US$	
(-) IVA RETENIDO	US$	
VENTAS NO SUJETAS	US$	
VENTAS EXENTAS	US$	
VENTA TOTAL	US$	

RECIBIDO POR:
N.I.T. ó D.U.I.:
FIRMA:

ENTREGADO POR:
N.I.T. ó D.U.I.:
FIRMA:

FIRMA Y SELLO DEL EMISOR

4

TECNOFORMS, S.A. DE C.V. PENTO GUADALUPE CALLE BONTERRY BLOCK E No 18 SOYAPANGO TEL. 2207-4100 / 2213-5621 FAX 2227 NRC REGISTRO No. 30919-140-1 NIT 0614-160656-102-9

ServiTotal	División de Unión Comercial de El Salvador S.A. de C.V. Avenida España # 620, entre 9a y 11a Calle Oriente S.S. Tel.: 2231-7000	ODS Fecha 26-4-2011

1) Comentario del Cliente

NO ENFRIA NADA

2) Características de la Falla

Etapas que presentan problema	*Tipo de Servicio*	
Se Confirmo Con Atencion Al Cliente. 27-4-2011 para Recoger para Taller.	a) Instalación	
	b) Reparación	—
	c) Mantenimiento	
	d) Asesoría de Uso	
	Costo de Garantía Adicional $	

3) Acciones Realizadas

Pruebas externas	*Estado*	*Pruebas Internas*
1)Toma corriente, voltaje, amperaje	120V.	1)
2)Condiciones Físicas	—	2)
3)Limpieza externa	—	3)
4)Conexiones, cables	—	4)
5)Otros	—	5)

Recomendaciones

Nombre y Firma Cliente

Nombre y Firma Técnico

CONFRONTADO
CON SU ORIGINAL
GERENCIA DE ATENCION DE RECLAMOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR

Lugar: S. S. Fecha: 02/05/11

Firma:

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
AREA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
AREA FINANCIERA
TECNICO No. 3
República de El Salvador

5

5

6

6

De:

Enviado el: Miércoles, 11 de Mayo de 2011 03:34 p.m.

Para:

Asunto: caso 63587

Buen día licenciado, gusto de saludarlo.
Remito detalle de un nuevo reclamo solicito lo revise y proporcione alguna alternativa de solución
Saludos cordiales,

Técnico Conciliador

Edificio Montecristo, Frente a Redondel Salvador, del Mundo, San Salvador.

Defensoría del Consumidor

Constancia de Recepción

Caso No.: 63587
Oficina: Oficina Central

>> Datos del Consumidor

Nombre de Consumidor:
DUI:
Documento Alterno:
No. Documento Alterno:

>> Datos de Residencia	>> Datos de Notificación
Dirección:	Dirección:
Departamento:	Departamento:
Municipio:	Municipio:
Teléfono:	Teléfono:
Celular:	Representante:
	DUI del representante:
	Teléfono del representante:

>> Datos del Proveedor

Nombre del Proveedor: ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V.
Dirección:

Punto de Referencia: N/D
Departamento:
Municipio:
Teléfono:

De:

Enviado el: Jueves, 12 de Mayo de 2011 02:57 p.m.

Para:

Asunto: RE: caso 63587

Buenas tardes lic.
La compra se realizó en Siman Metrocentro.
Atentamente,

Técnico Conciliador

Edificio Montecristo, Frente a Redondel Salvador, del Mundo, San Salvador.

De:
Enviado el: Jueves, 12 de Mayo de 2011 02:36 p.m.
Para:
Asunto: Re: caso 63587

Hola

Para poder darle una respuesta con celeridad me ayuda averiguando en que sucursal realizo la compra.
Atte.-

Departamento Legal
Almacenes Siman, S.A. de C.V.
Tel.: (503)
(503)

----- Original Message -----
From:
To:
Sent: Wednesday, May 11, 2011 3:33 PM
Subject: caso 63587

Buen día licenciado, gusto de saludarlo.
Remito detalle de un nuevo reclamo solicito lo revise y proporcione alguna alternativa de solución
Saludos cordiales,

Técnico Conciliador

Edificio Montecristo, Frente a Redondel Salvador, del Mundo, San Salvador.

Defensoría del Consumidor

Constancia de Recepción

Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, San Salvador dieciocho de mayo de dos mil once, el suscrito Coordinador por este medio hace saber:

En atención a la creciente demanda de los servicios del Centro de Solución de Controversias por parte de los consumidores, registrado desde el 2009, que ha provocado un aumento de la carga de trabajo asignada a los técnicos del Centro de Solución de Controversias, considerando que un 70% de los casos son resueltos en etapa de avenimiento y luego de haber tenido a la vista las diligencias correspondientes del caso a quo se considera oportuno dar el visto bueno a para continuar con la etapa de avenimiento en el caso número **63587** interpuesto por en contra de ALAMACENES SIMAN, S.A. DE C.V. el día dos de mayo de dos mil once; aun cuando el término dado en el manual de procedimientos haya caducado.

Sin nada más que hacer constar, firmo la presente.

CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS SAN SALVADOR
COORDINACION
Defensoría
del consumidor
EL SALVADOR, C.A.

10

De:

Enviado el: Lunes, 23 de Mayo de 2011 09:56 a.m.

Para:

Asunto: RV: caso 63587

Buen día lic. me gustaría saber si ya tiene respuesta para este caso???
Atentamente,

Técnico Conciliador

Edificio Montecristo, Frente a Redondel Salvador, del Mundo, San Salvador.

De:
Enviado el: Jueves, 12 de Mayo de 2011 02:57 p.m.
Para:
Asunto: RE: caso 63587

Buenas tardes lic.
La compra se realizó en Siman Metrocentro.
Atentamente,

Técnico Conciliador

Edificio Montecristo, Frente a Redondel Salvador, del Mundo, San Salvador.

De:
Enviado el: Jueves, 12 de Mayo de 2011 02:36 p.m.
Para:
Asunto: Re: caso 63587

Hola

Para poder darle una respuesta con celeridad me ayuda averiguando en que sucursal realizo la compra.
Atte.-

Departamento Legal
Almacenes Siman, S.A. de C.V.
Tel.: (503)
(503)

----- Original Message -----
From:
To:
Sent: Wednesday, May 11, 2011 3:33 PM
Subject: caso 63587

Buen día licenciado, gusto de saludarlo.
Remito detalle de un nuevo reclamo solicito lo revise y proporcione alguna alternativa de solución
Saludos cordiales,

10

→ cambio por una nueva o extensión de garantía.

De:

Enviado el: Martes, 24 de Mayo de 2011 04:56 p.m.

Para:

Asunto: Re: caso 63587

hola Licenciada

le comento que de la sucursal hablaron con la Sra., De Taller le han prestado una, ya se reparo la de ella, nos han dicho que el Viernes se la llegan a dejar pues la están probando, me dice nuestro jefe de Línea Blanca que hablo con la y esta tranquila esperando que le lleven la refri reparada.

Le llamaremos de nuevo el Viernes para verificar la entrega y la satisfacción del cliente.
Atte.-

Departamento Legal
Almacenes Siman, S.A. de C.V.
Tel.: (503)
(503)

----- Original Message -----
From:
To: _____
Sent: Monday, May 23, 2011 9:55 AM
Subject: RV: caso 63587

Buen día lic. me gustaría saber si ya tiene respuesta para este caso???
Atentamente,

Técnico Conciliador

Edificio Montecristo, Frente a Redondel Salvador, del Mundo, San Salvador.

De:
Enviado el: Jueves, 12 de Mayo de 2011 02:57 p.m.
Para:
Asunto: RE: caso 63587

Buenas tardes lic.
La compra se realizó en Siman Metrocentro.
Atentamente,

Técnico Conciliador

Edificio Montecristo, Frente a Redondel Salvador, del Mundo, San Salvador.

De:
Enviado el: Jueves, 12 de Mayo de 2011 02:36 p.m.

12

De:

Enviado el: Jueves, 26 de Mayo de 2011 11:38 a.m.

Para:

Asunto: RE: caso 63587

Buen día lic.
Le comento que este día hablé con la consumidora y me manifiesta que ella no está de acuerdo en aceptar la misma refrigeradora ya reparada, en vista que en la ocasión anterior le presentó el mismo problema, se la llevaron reparada y presentó la misma falla a los tres meses, por lo que ella solicita el cambio por una nueva o en su defecto que le entreguen la de ella reparada, pero que le extiendan un poco más la garantía... además manifiesta que no está dispuesta a aceptar la refrigeradora hasta que no se llegue a un acuerdo, por lo que pide que no se la envíen mañana.
Espero su respuesta
Atentamente,

Técnico Conciliador

Edificio Montecristo, Frente a Redondel Salvador, del Mundo, San Salvador.

De:
Enviado el: Martes, 24 de Mayo de 2011 04:56 p.m.
Para:
Asunto: Re: caso 63587

hola Licenciada

le comento que de la sucursal hablaron con la Sra., De Taller le han prestado una, ya se reparo la de ella, nos han dicho que el Viernes se la llegan a dejar pues la están probando, me dice nuestro jefe de Línea Blanca que hablo con la y esta tranquila esperando que le lleven la refri reparada.

Le llamaremos de nuevo el Viernes para verificar la entrega y la satisfacción del cliente.
Atte.-

Departamento Legal
Almacenes Siman, S.A. de C.V.
Tel.: (503)
(503)

> ----- Original Message -----
> **From:**
> **To:**
> **Sent:** Monday, May 23, 2011 9:55 AM
> **Subject:** RV: caso 63587
>
> Buen día lic. me gustaría saber si ya tiene respuesta para este caso???
> Atentamente,
>
> Técnico Conciliador

13

De:

Enviado el: Jueves, 26 de Mayo de 2011 12:05 p.m.

Para:

Asunto: Re: caso 63587

Hola

Me manifiesta la gerente que puede acercarce al almacen (ella compro en el centro, ahora tiene que ir a plaza mundo) para que le puedan ofrecer algun arreglo. No omito manifestarle que cuando le hablan del almacen no dice lo que le ha manifestado a usted.
Atte.-

Departamento Legal
Almacenes Siman, S.A. de C.V.
Tel.: (503)
(503)

----- Original Message -----
From:
To:
Sent: Thursday, May 26, 2011 11:38 AM
Subject: RE: caso 63587

Buen día lic.
Le comento que este día hablé con la consumidora y me manifiesta que ella no está de acuerdo en aceptar la misma refrigeradora ya reparada, en vista que en la ocasión anterior le presentó el mismo problema, se la llevaron reparada y presentó la misma falla a los tres meses, por lo que ella solicita el cambio por una nueva o en su defecto que le entreguen la de ella reparada, pero que le extiendan un poco más la garantía... además manifiesta que no está dispuesta a aceptar la refrigeradora hasta que no se llegue a un acuerdo, por lo que pide que no se la envíen mañana.
Espero su respuesta
Atentamente,

Tecnico Conciliador

Edificio Montecristo, Frente a Redondel Salvador, del Mundo, San Salvador.

De:
Enviado el: Martes, 24 de Mayo de 2011 04:56 p.m.
Para:
Asunto: Re: caso 63587

hola Licenciada

le comento que de la sucursal hablaron con la Sra., De Taller le han prestado una, ya se reparo la de ella, nos han dicho que el Viernes se la llegan a dejar pues la están probando, me dice nuestro jefe de Línea Blanca que hablo con la y esta tranquila esperando que le lleven la refri reparada.

Le llamaremos de nuevo el Viernes para verificar la entrega y la satisfacción del cliente.

13

14

De:

Enviado el: Jueves, 26 de Mayo de 2011 02:08 p.m.

Para:

Asunto: RE: caso 63587

Lic. sería tan amable de especificarme sobre que arreglos se le podrían plantear a la consumidora, esto a efecto de documentar el caso y evitar confusiones con la consumidora.
Atentamente,

Técnico Conciliador

Edificio Montecristo, Frente a Redondel Salvador, del Mundo, San Salvador.

De:
Enviado el: Jueves, 26 de Mayo de 2011 12:05 p.m.
Para:
Asunto: Re: caso 63587

Hola

Me manifiesta la gerente que puede acercarce al almacen (ella compro en el centro, ahora tiene que ir a plaza mundo) para que le puedan ofrecer algun arreglo. No omito manifestarle que cuando le hablan del almacen no dice lo que le ha manifestado a usted.
Atte.-

Departamento Legal
Almacenes Siman, S.A. de C.V.
Tel.: (503)
(503)

----- Original Message -----
From:
To:
Sent: Thursday, May 26, 2011 11:38 AM
Subject: RE: caso 63587

Buen día lic.
Le comento que este día hablé con la consumidora y me manifiesta que ella no está de acuerdo en aceptar la misma refrigeradora ya reparada, en vista que en la ocasión anterior le presentó el mismo problema, se la llevaron reparada y presentó la misma falla a los tres meses, por lo que ella solicita el cambio por una nueva o en su defecto que le entreguen la de ella reparada, pero que le extiendan un poco más la garantía... además manifiesta que no está dispuesta a aceptar la refrigeradora hasta que no se llegue a un acuerdo, por lo que pide que no se la envíen mañana.
Espero su respuesta
Atentamente,

Técnico Conciliador

Edificio Montecristo, Frente a Redondel Salvador, del Mundo, San Salvador.

14

15

De:

Enviado el: Viernes, 03 de Junio de 2011 11:19 a.m.

Para:

Asunto: RV: caso 63587

Buen día lic. de este caso me gustaría saber si ya tiene una respuesta, por otra parte le comento que la consumidora compró en Siman Metrocentro y no en el Centro como menciona en su correo.
Atentamente,

Técnico Conciliador

Edificio Montecristo, Frente a Redondel Salvador, del Mundo, San Salvador.

De:
Enviado el: Jueves, 26 de Mayo de 2011 02:08 p.m.
Para:
Asunto: RE: caso 63587

Lic. sería tan amable de especificarme sobre que arreglos se le podrían plantear a la consumidora, esto a efecto de documentar el caso y evitar confusiones con la consumidora.
Atentamente,

Técnico Conciliador

Edificio Montecristo, Frente a Redondel Salvador, del Mundo, San Salvador.

De:
Enviado el: Jueves, 26 de Mayo de 2011 12:05 p.m.
Para:
Asunto: Re: caso 63587

Hola

Me manifiesta la gerente que puede acercarce al almacen (ella compro en el centro, ahora tiene que ir a plaza mundo) para que le puedan ofrecer algun arreglo. No omito manifestarle que cuando le hablan del almacen no dice lo que le ha manifestado a usted.
Atte.-

Departamento Legal
Almacenes Siman, S.A. de C.V.
Tel.: (503)
(503)

> ----- Original Message -----
> **From:**
> **To:**
> **Sent:** Thursday, May 26, 2011 11:38 AM
> **Subject:** RE: caso 63587

16

Datos de Avenimiento

Caso No.: 63587
Oficina: Oficina Central
Tipo de Caso: Denuncia Personal

Nombre Consumidor:
Apellido Consumidor:
Dirección:
Fecha de Presentación: 02/05/2011 09:21:55 a.m.
Número Cuenta:
Número Comprobante: financiamiento !

Tipo Denuncia: Comercio
Motivo Denuncia: Incumplimiento garantía
Monto Reclamado: 0.00

Proveedor: ALMACENES SIMAN S.A. DE C.V.
Dirección Proveedor:

Municipio y Depto.:
Teléfono Proveedor:
Teléfono Proveedor:

Fecha de Avenimiento: 08/06/2011 09:10:35 a.m.
Resultado: Desacuerdo
Detalle Avenimiento
No hubo acuerdo entre las partes por lo que la consumidora ratifica su denuncia y solicita caso pase a conciliación

Defensoría del consumidor

ACTA DE RATIFICACION TELEFÓNICA

En las oficinas de de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de San Salvador, a las once horas con cuarenta y cinco minutos del día veinte de julio de dos mil once, la suscrita técnica del Centro de Solución de Controversias : por este medio hago constar que este día procedí a comunicarme con la consumidora . al número de teléfono con el objeto de que ratificara la denuncia que ha interpuesto en esta Defensoría en contra de ALMACENES SIMAN , S.A. DE C.V. , manifestándome que ratifica la denuncia; para constancia de lo anterior firmo.

San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día ocho de junio de dos mil once.

CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS TÉCNICO EL SALVADOR

Técnico Conciliador

18

Defensoría del consumidor

FD-CON-02

Caso No. 63587

CONVOCATORIA PARA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR (Proveedor)

Por medio de esta notificación se cita a: **ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V.** de manera personal o por medio de su representante legal o apoderado con cláusula especial de transacción o conciliación, a presentarse a audiencia conciliatoria el día **20/06/2011** a las **10:00AM** horas, en las oficinas de la Defensoría del Consumidor ubicadas en **Edificio Montecristo locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre avenida Manuel Enrique Araujo y y 69 avenida sur, Colonia Escalón (costado poniente del monumento El Salvador del Mundo), San Salvador.**

El motivo de la audiencia es conciliar sobre la denuncia presentada por:
en los términos relacionados en la constancia de recepción adjunta a la presente citación.

El funcionario encargado a colaborar en la conciliación del presente caso es:

ocho de junio de dos mil once

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
TÉCNICO
SAN SALVADOR

Firma Conciliador

Sr. Proveedor es necesario presentar en la audiencia de conciliación los instrumentos que acreditan su calidad de representante legal o apoderado con cláusula especial para conciliar.

Art. 112 En caso que alguna de las partes no se presentare a la audiencia conciliatoria, se citará por segunda vez para celebrarla en un plazo no mayor de diez días. De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda. En caso que el consumidor no asista por segunda vez a la audiencia de conciliación y no presente justificación, se tendrá por desistido el reclamo y se archivará el expediente, no pudiendo éste presentar otro reclamo por los mismos hechos. La justificación de inasistencia tendrá que presentarse en un plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia.

COMPROBANTE DE ENTREGA DE CONVOCATORIA PARA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

En: **PASEO GENERAL ESCALON, CENTRO COMERCIAL GALERIAS, 3700 OF. CORPORATIVAS ALMACENES SIMANSAN SALVADOR DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR en San Salvador, San Salvador**
Punto de referencia: **N/D**

Teléfono: Teléfono 2:

El día 10-6-11 entregué notificación al Sr.(a) _____ en calidad de ___ _____ quien se identifica con su DUI No. __ _ con el objetivo de citar a **ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V.**

para que se presente a audiencia conciliatoria requerida por el caso número **63587**

Para constancia de lo anterior firmamos.

10 JUN. 2011

Notificado

ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V.

Notificador

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
Centro de Solución de Controversias
NOTIFICADOR 4

Observaciones:

Notificador

20

Defensoría del consumidor

FD-CON-03

Caso No. 63587

CONVOCATORIA PARA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR (Consumidor)

Por medio de esta notificación se cita a: de manera personal o por medio de su representante legal o apoderado con cláusula especial de transacción o conciliación, a presentarse a audiencia conciliatoria el día **20/06/2011** a las **10:00AM** horas, en las oficinas de la Defensoría del Consumidor ubicadas en
Edificio Montecristo locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre avenida Manuel Enrique Araujo y y 69 avenida sur, Colonia Escalón (costado poniente del monumento El Salvador del Mundo), San Salvador.

El motivo de la audiencia es conciliar sobre la denuncia presentada contra de **ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V.**
en los términos relacionados en la constancia de recepción adjunta a la presente citación.

El funcionario encargado a colaborar en la conciliación del presente caso es:

ocho de iunio de dos mil once

Firma Conciliador

Sr. Consumidor es necesario presentar sus documentos de identidad personal en el momento de la audiencia.

Art. 112 En caso que alguna de las partes no se presentare a la audiencia conciliatoria, se citará por segunda vez para celebrarla en un plazo no mayor de diez días. De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda. En caso que el consumidor no asista por segunda vez a la audiencia de conciliación y no presente justificación, se tendrá por desistido el reclamo y se archivará el expediente, no pudiendo éste presentar otro reclamo por los mismos hechos. La justificación de inasistencia tendrá que presentarse en un plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia.

COMPROBANTE DE ENTREGA DE CONVOCATORIA PARA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

En:

Punto de referencia:

Teléfono: Celular:

El día _____ entregué notificación al Sr.(a) _____

_____ en calidad de _____ quien se

identifica con su DUI No. _____ con el objetivo de citar a

para que se presente a audiencia conciliatoria requerida por el caso número **63587**

Para constancia de lo anterior firmamos.

_____
Notificado

Notificador

Observaciones: El Dia Trece de Junio de dos mil Once notifique Vía Telefonica a la Señora La Consumidora Atendio la llamada telefonica.

Notificador

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
Centro de Solución de Controversias
NOTIFICADOR 4

21

Defensoría del consumidor

FD-Conc-07

Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por Incomparecencia de ambas Partes

CASO

No. 63587

ACTA DE SUSPENSIÓN DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN POR INCOMPARECENCIA DE PARTES.

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de San Salvador, a las diez horas con cuarenta y dos minutos del día veinte de junio de dos mil once , en presencia del conciliador asignado por la defensoría del consumidor quien procedió a abrir la audiencia, la cual no pudo llevarse a cabo por la no comparecencia de ambas partes, las cuales serán citadas a una nueva audiencia.

CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PÚBLICO SAN SALVADOR

Conciliador

121

22

Defensoría del consumidor

FD-CON-02

Caso No. 63587

CONVOCATORIA PARA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR (Proveedor)

Por medio de esta notificación se cita a: **ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V.** de manera personal o por medio de su representante legal o apoderado con cláusula especial de transacción o conciliación, a presentarse a audiencia conciliatoria el día **04/07/2011** a las **8:00AM** horas, en las oficinas de la Defensoría del Consumidor ubicadas en **Edificio Montecristo locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre avenida Manuel Enrique Araujo y y 69 avenida sur, Colonia Escalón (costado poniente del monumento El Salvador del Mundo), San Salvador.**

El motivo de la audiencia es conciliar sobre la denuncia presentada por:
en los términos relacionados en la constancia de recepción adjunta a la presente citación.

El funcionario encargado a colaborar en la conciliación del presente caso es:

veintidos de junio de dos mil once

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE CONTROVERSIAS ECNICO

Firma Conciliador

Sr. Proveedor es necesario presentar en la audiencia de conciliación los instrumentos que acreditan su calidad de representante legal o apoderado con cláusula especial para conciliar.

Art. 112 En caso que alguna de las partes no se presentare a la audiencia conciliatoria, se citará por segunda vez para celebrarla en un plazo no mayor de diez días. De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda. En caso que el consumidor no asista por segunda vez a la audiencia de conciliación y no presente justificación, se tendrá por desistido el reclamo y se archivará el expediente, no pudiendo éste presentar otro reclamo por los mismos hechos. La justificación de inasistencia tendrá que presentarse en un plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia.

22

23

COMPROBANTE DE ENTREGA DE CONVOCATORIA PARA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

En: **PASEO GENERAL ESCALON, CENTRO COMERCIAL GALERIAS, 3700 OF. CORPORATIVAS ALMACENES SIMANSAN SALVADOR DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR en San Salvador, San Salvador**
Punto de referencia: **N/D**

Teléfono: Teléfono 2:

El día 23-junio-2011 entregué notificación al Sr.(a) _____

en calidad de __ _____ quien se identifica con su DUI No. _____ con el objetivo de citar a **ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V.**

para que se presente a audiencia conciliatoria requerida por el caso número **63587**

Para constancia de lo anterior firmamos.

23 JUN. 2011

_____ Notificado
ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V.

Notificador
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
Centro de Solución de Controversias
NOTIFICADOR 6

Observaciones:

_____

_____

_____

_____

Notificador

29

Defensoría del consumidor

FD-CON-03

Caso No. 63587

CONVOCATORIA PARA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR (Consumidor)

Por medio de esta notificación se cita a: de manera personal o por medio de su representante legal o apoderado con cláusula especial de transacción o conciliación, a presentarse a audiencia conciliatoria el día **04/07/2011** a las **8:00AM** horas, en las oficinas de la Defensoría del Consumidor ubicadas en
Edificio Montecristo locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre avenida Manuel Enrique Araujo y y 69 avenida sur, Colonia Escalón (costado poniente del monumento El Salvador del Mundo), San Salvador.

El motivo de la audiencia es conciliar sobre la denuncia presentada contra de **ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V.**
en los términos relacionados en la constancia de recepción adjunta a la presente citación.

El funcionario encargado a colaborar en la conciliación del presente caso es:

veintidos de junio de dos mil once

Firma Conciliador

Sr. Consumidor es necesario presentar sus documentos de identidad personal en el momento de la audiencia.

Art. 112 En caso que alguna de las partes no se presentare a la audiencia conciliatoria, se citará por segunda vez para celebrarla en un plazo no mayor de diez días. De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda. En caso que el consumidor no asista por segunda vez a la audiencia de conciliación y no presente justificación, se tendrá por desistido el reclamo y se archivará el expediente, no pudiendo éste presentar otro reclamo por los mismos hechos. La justificación de inasistencia tendrá que presentarse en un plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia.

25

COMPROBANTE DE ENTREGA DE CONVOCATORIA PARA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

En:

Punto de referencia:

Teléfono: Celular:

El día 28-junio-2011 entregué notificación al Sr.(a) _____

_____ en calidad de _____ quien se

identifica con su DUI No. _____ con el objetivo de citar a

para que se presente a audiencia conciliatoria requerida por el caso número **63587**

Para constancia de lo anterior firmamos.

_____
Notificado

Notificador

Observaciones: a las 4:02 pm. se notificó por medio telefono a denunciante quien manifestó que se da por notificada a la audiencia conciliatoria y que se presentara a esta oficina

Notificador

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
Centro de Solución de Controversias
NOTIFICADOR 6

29

REPUBLICA DE EL SALVADOR
DOCUMENTO UNICO DE IDENTIDAD

Número Unico de Identidad
Unique Id Number

CONFRONTADO
CON SU ORIGINAL
CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Lugar: San Salvador Fecha 04 Jul 2011

26

Defensoría del consumidor

FD-Con-05

Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (proveedor)

CASO No. 63587

ACTA DE SUSPENSIÓN DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN POR INCOMPARECENCIA DE PARTE (Proveedor)

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de San Salvador, a las ocho horas con cuarenta y uno minutos del día cuatro de julio de dos mil once, en presencia de la conciliadora asignada por la Defensoría del Consumidor , se presentó la señora quien se identifica con su DUI número: , en su calidad de Consumidora, que en base a la denuncia presentada con fecha dos de mayo de dos mil once por parte del consumidor se convocó a la presente audiencia conciliatoria.Que luego de esperar por espacio de quince minutos al proveedor, éste no se presentó, por lo cual, sobre la base del art. 112 de la Ley de Protección al Consumidor, se presume legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor en su denuncia, procediendo a redactar, leer y firmar la presente acta.

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS TECNICO SAN SALVADOR

/Conciliadora

Consumidora

Defensoría del Consumidor

GOBIERNO DE EL SALVADOR

Caso No. 63587

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, San Salvador, a las ocho horas con treinta y un minutos del día dieciocho de julio de dos mil once.

En vista que el proveedor ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V. y la consumidora no lograron solucionar el conflicto sometido ante esta instancia, **por la no comparecencia del proveedor a las audiencias conciliatorias**, de conformidad con el Art. 112 de la Ley de Protección al Consumidor, remítase el presente expediente administrativo, el cual consta de veintiséis folios útiles incluyendo el presente, al Tribunal Sancionador de esta Defensoría, para que inicie el respectivo procedimiento que señala la ley.

CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS SAN SALVADOR
DIRECCION
Defensoría del consumidor
EL SALVADOR, C.A.

Licda. Ana María Umaña de Jovel
Directora del Centro de Solución de Controversias
Defensoría del Consumidor

Defensoría del Consumidor

EL SALVADOR

Caso No. **63587**

LA INFRASCRITA DIRECTORA DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS **CERTIFICA:** que a folios veintisiete del expediente iniciado por denuncia interpuesta por contra ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V. aparece el auto que literalmente dice: ////////////////////////////// ////////////////////////////////// ////////////////////// ////////////////////// **Caso No. 63587 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS,** San Salvador, a las ocho horas con treinta y un minutos del día dieciocho de julio de dos mil once. En vista que el proveedor ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V. y la consumidora no lograron solucionar el conflicto sometido ante esta instancia, **por la incomparecencia del proveedor a las audiencias conciliatorias**, de conformidad con el Art. 112 de la Ley de Protección al Consumidor, remítase el presente expediente administrativo, el cual consta de veintisiete folios útiles incluyendo el presente, al Tribunal Sancionador de esta Defensoría, para que inicie el respectivo procedimiento que señala la ley.----------
ILEGIBLE-----Rubricada-------Licda.-----Ana-----María----------Umaña----------de----Jovel-----
------Directora------del------Centro------de----------Solución---de------Controversias----------
Defensoría---------Del---------Consumidor------CENTRO----------DE---------SOLUCION-
----------DE---------CONTROVERSIAS----------SAN--------SALVADOR----------
DIRECCIÓN----------DEFENSORIA----------DEL----------CONSUMIDOR----------EL-
--------SALVADOR--------CENTRO-----AMERICA---RUBRICADAS--------Siendo conforme con su original con el cual se confrontó y para ser remitido al Tribunal Sancionador, extiendo, firmo y sello la presente certificación la cual consta de un folio, en la ciudad de San Salvador a las ocho horas con treinta y dos minutos del día lunes dieciocho de julio de dos mil once.-

CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS SAN SALVADOR
DIRECCION Defensoría de Consumidor EL SALVADOR C.A.

Licda. Ana María Umaña de Jovel
Directora de Centro de Solución de Controversias
Defensoría del Consumidor

RECIBIDO POR: Conducto Oficial Interno

A LAS doce HORAS Y catorce

MINUTOS DEL DIA 10/8/11 IDENTIFICACION ——

Y DOCUMENTOS SIGUIENTES Expediente administrativo n° 63587 con 29 folios.

879-2011

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, a las quince horas y cinco minutos del diecisiete de agosto de dos mil once.

Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias, de referencia número seis tres cinco ocho siete, remitido en fecha diez de los corrientes, constando de 29 folios.

En el presente caso, se analiza la denuncia presentada por la señora contra la sociedad ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V., aduciendo que compró una refrigeradora el día quince de julio de dos mil seis, con garantía extra para cinco años, la cual vencía en julio de dos mil once. Que solicitó una primera reparación de la refrigeradora el veintisiete de diciembre de dos mil diez, devolviéndosela reparada el quince de enero de dos mil once. Sin embargo, ésta no congela ni enfría y hace un ruido, razón por la cual, realizó un segundo reclamo a la proveedora el día veintiséis de abril del corriente año.

El hecho anterior, de ser cierto, constituiría la infracción prevista por el Art. 43 letra c) de la LPC, por supuesto incumplimiento de garantía; y que, de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista por el Art. 46 de la LPC.

Como consecuencia de lo anterior, este Tribunal Sancionador RESUELVE: Iníciese procedimiento sancionatorio en relación a la denuncia presentada por la señora contra la sociedad ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V., motivada por el hecho y posible infracción antes relacionados.

Cítese a la proveedora, para que comparezca por medio de su representante legal o abogado, a expresar su defensa por escrito dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación de este auto, respecto al hecho atribuido en su contra. Si dicho escrito es suscrito por el representante legal de la sociedad denunciada, la firma que lo calce deberá ser legalizada por notario, en la que además deberá relacionarse la personería jurídica con que actúa; caso contrario deberá presentarse el escrito personalmente con copia certificada notarialmente o copia y original de la escritura de constitución de la sociedad y credencial vigente debidamente inscrita.

Solicítese a la sociedad ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V., que al contestar la audiencia conferida, presente a este Tribunal para su confrontación, original y copia del certificado de garantía otorgado a la señora por la refrigeradora adquirida. Además, presente los documentos que acrediten las reparaciones y reclamos realizados a la refrigeradora, desde la fecha de su venta

hasta la de esta resolución; así como de los dictámenes realizados a la refrigeradora por los técnicos encargados de su reparación.

Dése intervención a la consumidora para que pueda comparecer como interesada, durante el procedimiento sancionatorio, solicítesele que en el plazo de tres días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación de este auto, presente a este Tribunal Sancionador en original y copia de cualquier documento de que disponga en relación al presente caso, así también proporcione informe el nombre de las personas que le han atendido por la proveedora, o las que puedan atestiguar sobre los desperfectos de la refrigeradora objeto del reclamo.

Se hace saber a la proveedora y a la consumidora que conforme el Art. 104 de la Ley de Protección al Consumidor, pueden recibir notificaciones y otros actos de comunicación de este Tribunal Sancionador a través de fax o correo electrónico en cuyo caso deberán señalar por escrito el número o dirección correspondiente.

Notifíquese.

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

Ref. 879 - 11

En San Salvador, a las catorce horas y cincuenta minutos del doce de septiembre de dos mil once. **NOTIFIQUÉ** la resolución de fecha 17 / agosto / 2011, a Sociedad Almacenes Siman, S.A. de C.V.

, en la siguiente dirección

, quien recibe la esquela de notificación de la resolución indicada y anexos empleada de la Sociedad, por no encontrarse rep. legal o socio alguno;

además, no se identifica con ——. Y para constancia si firma la presente acta.

NOTIFICADO

12 SET. 2011

ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V.

NOTIFICADOR

Conforme al Art. 145 de la Ley de Protección al Consumidor, usted dispone de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de la resolución para que -dentro de dicho plazo- presente un escrito dirigido al Tribunal Sancionador, en las oficinas del Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, o en las Regionales en Santa Ana y San Miguel.
Tels. 2448-1100, 2448-0097, 2448-2104 y 2661-1486; 2661-1481, 2661-1552. y 2660-3291.

Ref. 877-11

En San Salvador, a las catorce horas y treinta y cinco minutos del diecinueve de Septiembre de dos mil once. **NOTIFIQUÉ** la resolución de fecha 16/08/11, a Sra.

_____, en la siguiente dirección _____

_____,

quien recibe la esquela de notificación de la resolución indicada Sra.

_____;

además, se identifica DUI _____. Y para constancia firma la presente acta.

_____
NOTIFICADO

_____
NOTIFICADOR

879-11

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR; Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas y doce minutos del día veintitrés de septiembre de dos mil once.

Habiendo transcurrido el plazo sin que la proveedora se haya pronunciado durante la audiencia conferida según el Art. 145 LPC, ábrase a prueba por el plazo legal de ocho días hábiles el presente procedimiento, dentro del cual la interesada podrá hacer uso de los medios probatorios que estime pertinente para desvirtuar el hecho denunciado en su contra, tal como lo disponen los artículos 145 y 146 de la Ley de Protección al Consumidor.

Solicítese a la sociedad ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V., que durante el término probatorio, presente a este Tribunal para su confrontación, original y copia del certificado de garantía otorgado a la señora

por la refrigeradora adquirida. Además, presente los documentos físicos o los archivos del sistema informático, llevados o elaborados por su empresa en relación a las reparaciones y reclamos realizados respecto del citado artículo, desde la fecha de venta hasta la de esta resolución. Lo anterior, mediante certificación que deberá ser emitida por el encargado del departamento respectivo.

Notando este Tribunal que la consumidora no ha comparecido como interesada en el presente procedimiento, instrúyase a la Secretaría de este Tribunal para que en lo sucesivo las notificaciones se entiendan únicamente con la proveedora, a excepción de la resolución final.

Notifíquese.

PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR QUE LA SUSCRIBEN

Ref. 879-11

En S.S., a las once horas y cincuenta y cinco minutos del veintitres de noviembre de dos mil once. **NOTIFIQUÉ** la resolución de fecha 23/septiembre/2011, a la sociedad Almacenes Siman S.A. de C.V.

, en la siguiente dirección

, quien recibe la esquela de notificación de la resolución indicada quien manifiesta llamarse así, empleada de la sociedad, por no estar el representante legal

, además, no se identifica con DUI. Y para constancia sí firma la presente acta.

NOTIFICADO

ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V.
23 NOV. 2011

NOTIFICADOR

34.

ACTA DE NOTIFICACIÓN DE AUTO DE APERTURA A PRUEBA

REF. 879-11

En San Salvador, a las doce horas y tres minutos, del Once de julio de dos mil doce. NOTIFIQUÉ **el auto de apertura a pruebas** emitido por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, de fecha 23/Septiembre/2011, al (la) señor (a) La Señora

en la siguiente dirección:

Quedando la esquela de notificación en poder de La Señora

y se identifica con su DUI. Y para constancia NO firma.

Notificado

Notificador

879-2011

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR; Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las catorce horas con treinta minutos del día veinticuatro de julio de dos mil doce.

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia **879-2011,** se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por en contra de la proveedora Almacenes Simán, S.A. de C.V., por supuesta infracción al artículo 43 letra c) de la LPC.

Leído los autos y considerando:

I. En esencia, la señora sostuvo que compró a la proveedora una refrigeradora el día quince de julio de dos mil seis, con garantía extra para cinco años, la cual venció en julio de dos mil once. Expresa que el veintisiete de diciembre de dos mil diez solicitó primera reparación de la misma, devolviéndosela reparada el día quince de enero del mismo año. Sin embargo, manifiesta que, a pesar de la reparación, la refrigeradora en cuestión no enfriaba y hacia ruidos, razón por la cual el día veintiséis de abril de dos mil once, realizó un segundo reclamo a la proveedora, sin embargo, no le fue cumplida la garantía *como se había acordado.*

De conformidad a lo establecido en los artículo 110 y siguientes de la LPC, se intentó que la consumidora y la proveedora llegaran a un arreglo amistoso a través de los medios alternos de solución de conflictos; no obstante lo anterior, consta a folios 18 y 19 la notificación efectuada a la proveedora denunciada para la convocatoria de primera audiencia de conciliación de conformidad a lo dispuesto en el artículo 104 de la LPC. Asimismo, consta en folios 21 que luego de esperar por espacio de quince minutos, ***no compareció la referida proveedora.*** Posteriormente, como consta en folios 22 y 23, se citó por segunda ocasión a la proveedora para la convocatoria de audiencia de conciliación. De la misma forma, consta en folios 27 el acta de suspensión de audiencia de conciliación por incomparecencia de la misma, en la que consigna que luego de esperarla por espacio de quince minutos, ***ésta nuevamente no compareció.***

Tal y como se establece en las referidas actas de notificación, se hizo del conocimiento de la proveedora denunciada que de acuerdo a lo estipulado en el artículo 112 de la LPC *"... De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta...".* Así, el Centro de Solución de Controversias remitió

36

el expediente administrativo N° 63587 a este Tribunal, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo antes citado.

Por auto de las quince horas con cinco minutos del día diecisiete de agosto de dos mil once, se admitió la denuncia de la señora en contra de la sociedad Almacenes Simán, S.A. de C.V., circunscribiéndose la admisión de la referida denuncia a la posible comisión de la infracción al artículo 43 letra c) LPC, por supuesto incumplimiento de garantía, lo cual, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista por el artículo 46 de la ley antes citada.

En el auto en mención, se citó a la proveedora denunciada, para que dentro del plazo que señala el artículo 145 LPC, de forma personal o por medio de su apoderado, ejerciera su derecho de defensa sobre la infracción administrativa atribuida en su contra. Asimismo, se dio intervención a la consumidora, en carácter de interesada en el procedimiento administrativo sancionador.

II. La proveedora denunciada *no compareció a ejercer su derecho de defensa*, tal y como se hace constar en la resolución de las quince horas con doce minutos del día veintitrés de septiembre de dos mil once, la cual corre agregada en folios 33, *no obstante haber sido legalmente notificada, como aparece en la correspondiente acta de notificación que corre agregada a folios 31.*

En el mismo auto, se abrió a prueba el presente procedimiento por el término de ocho días hábiles. Durante dicho término, la proveedora denunciada, Almacenes Simán, S.A. de C.V., no aportó ningún tipo de prueba que desvirtuara los hechos que le son atribuidos.

Concluido así el trámite que señala la ley, el presente caso se encuentra en estado de emitir la resolución final respectiva, según lo dispuesto en el artículo 147 de la LPC.

III. En el presente caso, el objeto de la controversia puesta en conocimiento de este tribunal estriba en determinar si la proveedora Almacenes Simán, S.A. de C.V., incumplió la garantía de una refrigeradora comprada por la consumidora, lo que configuraría la infracción prescrita en el artículo 43 letra c) LPC, que daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 46 de la misma ley.

IV. Previo a resolver sobre lo que corresponda, resulta necesario hacer algunas acotaciones sobre las manifestaciones del *ius puniendi* del Estado, específicamente la potestad sancionatoria y el principio de legalidad, como uno de los postulados que rige el ejercicio de dicha facultad por parte del Tribunal Sancionador (1), para luego hacer una breve referencia a los elementos subjetivos y objetivos constitutivos de la infracción contemplada en el artículo 43 letra c) de la LPC; y, finalmente, determinar si el proveedor denunciado cometió la infracción atribuida.

1. Sobre el *ius puniendi* del Estado.

A. La Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en su jurisprudencia más reciente –v.gr. la sentencia de fecha 13-VII-2011, en el amparo 16-2009– ha reconocido que el *ius*

puniendi del Estado, entendido como la capacidad de ejercer un control social coercitivo ante lo tipificado como *ilícito* –esto es, en sentido amplio, las conductas constitutivas de infracciones penales o administrativas que atentan contra bienes o intereses jurídicamente protegidos–, no sólo se manifiesta mediante el juzgamiento de los delitos e imposición de penas por parte de los tribunales penales, sino también cuando las autoridades administrativas ejercen *potestades sancionadoras.*

En efecto, si bien, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Constitución, corresponde única y exclusivamente al Órgano Judicial la facultad de imponer penas, la autoridad administrativa, amparada en el ejercicio de dicha potestad, puede *sancionar "...mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso las contravenciones a las leyes, reglamentos u ordenanzas...".*

Así, sobre la base del artículo 79 LPC, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor tiene la facultad de intervenir punitivamente en la esfera jurídica de las personas jurídicas o naturales, públicas o privadas, que al dedicarse a la producción, distribución, suministro y comercialización de bienes y servicios, han provocado una lesión o daño en bienes o intereses –de orden colectivo o individual– considerados como fundamentales en la esfera jurídica del consumidor, siempre que tales comportamientos se encuentren tipificados en el referido cuerpo normativo como infracciones merecedoras de una sanción.

B. En efecto, la *potestad administrativa sancionadora* de la que está investido este Tribunal, tiene fijados sus fines, postulados y principios rectores a partir de la configuración que de la potestad punitiva realiza la Constitución; de tal forma que la valoración de los hechos e interpretación de las normas que éste ha de realizar se sujeta, en esencia, a una serie de principios, cuyo respeto legitima la imposición de la sanción. Entre estos postulados pueden mencionarse: el principio de legalidad, lesividad del bien jurídico, culpabilidad y la garantía de prohibición de excesos, entre otros, los cuales, en su conjunto, han sido denominados como el programa penal de la Constitución.

Respecto al *principio de legalidad* en el ámbito del Derecho administrativo sancionador, en la sentencia de fecha 20-I-2012, en el amparo 47-2009, se sostuvo que este postulado constituye una garantía política del ciudadano, en el sentido de no ser sometido a sanciones que no hayan sido aprobadas previamente, evitando así los abusos de poder. En razón de ello, se exige que la ley establezca en forma precisa las diversas conductas punibles y las sanciones respectivas.

En ese sentido, el mencionado principio tiene implicaciones en el proceso de elaboración y aplicación de la Ley de Protección al Consumidor en la que se prevén las infracciones cometidas en la relación de consumo, en la medida en que éste impone las siguientes condiciones: *i)* la ley material en la que se regulan tales infracciones debe ser previa al hecho enjuiciado (*lex praevia*); *ii)* debe ser emitida exclusivamente por la Asamblea Legislativa y bajo el carácter de ley formal (*lex scripta*); *iii)* los

37

términos utilizados en la disposición normativa han de ser claros, precisos e inequívocos para el conocimiento de la generalidad, lo cual comprende un mandato de determinación o taxatividad que ha de inspirar la tarea del legislador (*lex certa*); y *iv)* la aplicación de la ley ha de guardar estricta concordancia con lo que en ella se ha plasmado, evitando comprender supuestos que no se enmarcan dentro de su tenor (*lex stricta*).

2. Sobre la presunción legal contemplada en el artículo 112 LPC.

A. La presunción consiste en el razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho, que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo el nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace.

La afirmación base, o el hecho base *-también conocido como indicio-*, recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado.

En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio, que ha de ser afirmado también por la parte y que es el supuesto de hecho de la norma cuya aplicación se está pretendiendo en el procedimiento administrativo sancionador. Ese hecho presumido queda fijado de esta forma, y, en consecuencia, tendrá relevancia en la decisión del mismo. *Lo característico de esta afirmación es que aporta un elemento de prueba que no ha sido posible obtener de otra manera.*

Lo que hace posible la formación de presunciones es el enlace o nexo lógico que existe entre el indicio y el hecho presumido. En unos casos la presunción viene fijada por la ley (presunciones legales); en otros se forma directamente por el juez (presunciones judiciales).

B. La tradicional distinción entre presunciones legales y presunciones judiciales se recoge ahora expresamente por el Código Procesal Civil y Mercantil -en adelante CPCM-, el normativa de aplicación supletoria en el procedimiento administrativo sancionador (artículo 167 LPC). En los artículos 414 y 415 del mismo cuerpo normativo se establece que existen presunciones legales, que son las que admiten prueba en contrario (conocidas como presunciones *iuris tantum*), que constituyen la regla general, y presunciones de derecho, que son las que no admiten prueba en contrario (denominadas *iuris et de iure*). Así, para el caso que nos ocupa, es importante señalar lo que establece el artículo 414 CPCM.

> ***Presunciones Legales***
> ***Art. 414.- Cuando la ley establezca una presunción, la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base.***
> *Si la presunción legal admite prueba en contrario, la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia.*
> *En los casos en los que la presunción legal admita prueba en contrario, en la sentencia se deberá justificar y razonar los argumentos que han llevado al tribunal a la concreta decisión sobre si el hecho presunto es la consecuencia de los indicios.*

C. El artículo 112 de la LPC contiene una presunción legal al estipular: *"...De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta...".*

La presunción legal contemplada en la citada normativa, es una presunción *iuris tantum,* siendo aquélla en la que el enlace o nexo lógico entre el indicio y la afirmación o hecho presumido está previsto y fijado en una norma. Para que causen efecto, el hecho o indicio del que parte la presunción tiene que ser cierto, por tanto, tiene que haber quedado establecido mediante admisión o prueba, que para el caso en concreto, se estableció en las actas relacionadas en los romanos I y II de la presente resolución; es decir, quedaron comprobadas las notificaciones elaboradas en legal forma, la incomparecencia del proveedor denunciado en las dos ocasiones y que tal circunstancia se hizo constar en el acta respectiva.

Para identificar una verdadera presunción en una norma, es necesario que se halle contenida en una ley positiva, de carácter procesal y con repercusión probatoria. En el presente caso se trata del artículo 112 LPC. Consecuentemente, se debe tener por cierto lo afirmado por el consumidor; y, en tal sentido la ley dispensa a la consumidora señora de presentar prueba sobre el hecho denunciado. Lo anterior según lo dispuesto en el artículo 112 LPC y 414 CPCM.

En tal supuesto, si bien es posible una actividad probatoria en contrario, es decir, de parte de la proveedora Almacenes Siman, S.A. de C.V., ésta omitió por completo desvirtuar los hechos denunciados.

En consecuencia, al no haberse aportado la prueba que desvirtuara los hechos alegados por la consumidora por parte de la proveedora, ni haber siquiera comparecido en las audiencias programadas en el Centro de Solución de Controversias, a tenor de lo dispuesto en la normativa relacionada, *la presunción legal prevalece en el presente caso.*

38

3. Sobre la infracción al artículo 43 letras c) LPC, por el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

A. En cuanto al supuesto incumplimiento de garantía denunciado, este Tribunal considera necesaria la concurrencia de ciertos elementos para la configuración de la conducta a que alude el citado artículo 43 letra c) LPC, debiendo constar en el procedimiento:

1) La existencia de una relación contractual.
2) El otorgamiento de una garantía respecto al bien objeto del contrato, en los términos que dispone la Ley de Protección al Consumidor.
3) La concurrencia de un desperfecto o falla en el bien que encaje en los alcances de la garantía; y,
4) la falta de cumplimiento del proveedor a la garantía en los términos en que fue ofrecida.

Será precisamente la concurrencia de estos elementos la que configure una conducta subsumible en la norma en mención, y por ende sancionable.

B. En el caso de estudio, resulta que en el expediente administrativo constan copias fotostáticas, de pagaré sin protesto suscrito por la consumidora a favor de la proveedora Almacenes Simán, S.A. de C.V., y, notas de remisión números: once mil cuatrocientos ochenta y siete, y, doce mil sesenta y tres respectivamente, en concepto de reparación por garantía de refrigeradora.

Lo anterior significa que ha quedado establecido el primer y segundo supuesto, es decir, la existencia de la relación contractual, además el otorgamiento de una garantía sobre el bien objeto del contrato. Ahora bien, la concurrencia de un desperfecto o falla en el bien que encaje en los alcances de la garantía, y, la falta de cumplimiento de la proveedora a la garantía en los términos en que fue ofrecida, se configurarían sobre la base de la presunción del artículo 112 de la LPC tal y como se valoró en el ordinal 2 de la presente resolución definitiva.

Como ya se dijo, las presunciones son un método para probar, y específicamente para el presente caso, la contenida en el artículo 112 de la LPC, al no comparecer la proveedora denunciada a las dos audiencias de conciliación, prevalece la *presunción legal o iuris tantum* contenida en la citada normativa, al no desvirtuarse la misma; *por lo tanto, se presume cierto lo expresado por la consumidora en su denuncia*, es decir, que la proveedora no cumplió con la garantía de reparación de la *refrigeradora* que compró la consumidora.

En consecuencia, se establece que la sociedad Almacenes Simán, S.A. de C.V., incurrió en la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, ya que se han configurado todos los elementos que permiten encajar la conducta de la proveedora denunciada en dicha infracción.

De modo que, este Tribunal cuenta con los medios y métodos de prueba que permiten imputar a la proveedora denunciada el incumplimiento en cuestión. En ese orden de ideas, al no desvirtuarse los hechos atribuidos a la sociedad Almacenes Simán, S.A. de C.V., es procedente imponer la sanción respectiva.

V. Habiéndose comprobado que la proveedora Almacenes Simán, S.A. de C.V., incurrió en la infracción contemplada en el artículo 43 letra c) de la LPC en perjuicio de los intereses de la señora afectando derechos patrimoniales de la consumidora, corresponde establecer las sanciones que han de atribuírsele como consecuencia de la comisión de tal infracción.

1. Por tanto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, podrá tomarse en cuenta los siguientes criterios: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

2. Además, debe considerarse que la proveedora es una persona jurídica, con una capacidad de inversión usualmente mayor que la de una persona natural.

Por otra parte, es necesario tener presente que durante la tramitación del procedimiento de mérito, se comprobó que la proveedora al incumplir la garantía ofrecida a la consumidora, menoscabó el patrimonio de la consumidora, con lo cual incurrió en la infracción contemplada en el artículo 43 letra c) de la LPC.

Al respecto, cabe advertir que se ha configurado un daño patrimonial concreto en una persona en particular; en ese sentido, debe aclararse que el perjuicio a los bienes jurídicos tutelados por dicha infracción legal son los intereses económicos de la consumidora; supuestos normativos que se configuran con el incumplimiento de la garantía otorgada.

Aunado a lo anterior, debe considerarse que la proveedora como distribuidora de electrodomésticos, debe tener la capacidad de evaluar y reparar cualquier clase de desperfectos desde un punto de vista técnico, de manera objetiva; y, que la actuación del proveedor fue negligente al no hacer efectiva la garantía otorgada a la consumidora. Finalmente, se debe tener en cuenta que los bienes electrodomésticos tienen una vida útil de larga duración, y más aún cuando se trata de una refrigeradora, la cual dejó de funcionar al cuarto año de haber sido adquirida, mientras la garantía todavía se encontraba vigente.

VI. Por todo lo antes expuesto, y sobre la base de los artículos 86 inciso final y 101 inciso 2° de la Constitución de la República; artículos, 43 letra c), 83 letra b), 112, 145, 146 y 147 de la Ley de

Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 414 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal RESUÈLVE:

a) *Sanciónese* a la proveedora Almacenes Simán, S.A. de C.V., con la cantidad de UN MIL QUINIENTOS TREINTA Y CINCO DOLARES CON CUARENTA Y CINCO CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA **($1,535.45)**, *equivalentes a siete salarios mínimos urbanos vigentes de la industria*, por la infracción señalada en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor.

b) Dicha multa deberá hacerse efectiva en el Fondo General de la Nación, dentro de los diez días siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

c) *Notifíquese.*

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

MA

ACTA DE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCION DEFINITIVA

Referencia 899 - 2011

En el municipio de San Salvador, departamento de San Salvador, a las doce horas y Veinticinco minutos, del día Veinticinco de Enero de dos mil trece. NOTIFIQUÉ **la resolución definitiva**, de fecha 24/Julio/2012, al (la) PROVEEDOR (A) La Sociedad Almacenes Simán, S.A. de C.V. por medio de su Representante legal en la siguiente dirección:

Quedando la esquela de la misma en poder de Por no encontrarse el Representante Legal manifestando ser Empleada de la Sociedad Almacenes Simán, S.A. de C.V. quien Sí se identifica con Dui. Y para constancia Sí firma.

Notificado

ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V.

Notificador

ACTA DE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCION DEFINITIVA

Referencia 879 - 2011

En el municipio de San Salvador, departamento de San Salvador, a las doce horas y veinticinco minutos, del día veintiocho de Enero de dos mil trece. NOTIFÍQUÉ **la resolución definitiva**, de fecha 24/ Julio/2012, al (la) CONSUMIDOR (A) _____

en la siguiente dirección: _____

_____

Quedando la esquela de la misma en poder de _____

manifestando ser hijo de _____

quien no se identifica con Dui. Y para constancia si firma.

Notificado

_____

Notificador

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
Yanci Guadalupe Urbina González
PRESIDENTA

Antiguo Cuscatlán, 12 de marzo de 2013

TS-14/2013

Licenciado
Luis Antonio Martínez González
Fiscal General de la República
Presente

Estimado Licenciado Martínez:

Para los efectos del art. 149 de la Ley de Protección al Consumidor, anexo remito las certificaciones de las resoluciones finales dictadas por el Tribunal Sancionador de esta Defensoría, las cuales han sido debidamente notificadas a los proveedores sancionados, sin que se hayan pagado las multas impuestas en ellas.

Reitero mi agradecimiento a la actuación conjunta, para el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor.

DIOS UNIÓN LIBERTAD

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
PRESIDENCIA

13 ABR 2 PM 2:35

02 ABR 2013

Calle Circunvalación # 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador, C.A.
Tel.: (503) 2526-9004 Telefax: (503) 2526-9005
E-mail: presidencia@defensoria.gob.sv

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
Yanci Guadalupe Urbina González
PRESIDENTA

No. de Caso	Fecha de Resolución	Fecha de Notificación	Proveedor	Monto de Sanción ($)
879-11	24/07/12	25/01/13	ALMACENES SIMAN, S.A. DE C.V.	$1535.45

Calle Circunvalación # 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador, C.A.
Tel.: (503) 2526-9004 Telefax: (503) 2526-9005
E-mail: presidencia@defensoria.gob.sv

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Yanci Guadalupe Urbina González

PRESIDENTA

Calle Circunvalación # 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador, C.A.
Tel.: (503) 2526-9004 Telefax: (503) 2526-9005
E-mail: presidencia@defensoria.gob.sv

44

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Yanci Guadalupe Urbina González

PRESIDENTA

Calle Circunvalación # 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador, C.A.
Tel.: (503) 2526-9004 Telefax: (503) 2526-9005
E-mail: presidencia@defensoria.gob.sv