

*Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y "g" y 24 de la LAIP

	<p style="text-align: center;">TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 05/04/2022 Hora: 12:08 p. m. Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 1-0700-19-17-1227</p>
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	OMNISPORT, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 13/09/2017 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso que en octubre del año 2016 compró una pantalla Marca SONY Modelo KDL 60W605 LED Smart TV, en almacenes Omnisport, de Plaza Mundo Soyapango, por un monto de \$1,475.14 dólares, y es el caso que el día 31/08/2017 la ingreso al taller para la primera reparación por desperfectos en la pantalla y le dicen que la garantía no le aplica por que presenta señales de humedad y se le encontró pelos de gato, por lo cual no le cubre la garantía y le ofrecen repararla si cancela \$900.00 dólares y que no le cobrarían la mano de obra, con lo cual la consumidora no está de acuerdo, ya que ni animales tiene en su casa. Señala que el artículo contaba con garantía hasta el mes de octubre de 2017.</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 conciliatorio (f. 41).</p> <p>Posteriormente, se adjunta acta de remisión desde aquella dependencia a este Tribunal, del expediente formado con las diligencias de medios alternos de solución de conflictos, acorde a ello se certificó el expediente en autos, y fue recibido en este Tribunal en fecha 13/11/2017, pronunciándose resolución de las ocho horas con veintiséis minutos el día 02/07/2021 mediante la cual se dio inicio al presente procedimiento administrativo sancionador.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>La denunciante solicitó que la proveedora “(...) haga la reparación de la pantalla y que de no poder repararla se le haga el cambio del equipo (...)”.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 44 y 45—, se le imputó a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por <i>el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.</i></p>			
<p>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</p>			

responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el cuerpo del contrato o en anexo, como cuando se detalla al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 inciso 1° de la LPC dispone que: *Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán*(el resaltado es nuestro). *Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio.* Además, establece en su inciso 2° —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— que: *Las garantías extendidas y aceptadas de conformidad con el inciso anterior serán obligatorias para proveedores y consumidores, y no podrán implicar un límite o renuncia a las garantías otorgadas en la Ley o reglamentos técnicos respectivos.*

Respecto a la ejecución de las garantías, el artículo 33-A de la referida ley, consigna que: *(...) el consumidor deberá comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio, por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto.* (...), el resaltado es nuestro.

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC señala que ésta comprenderá *las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado.*

De las disposiciones citadas se destaca que, con la venta de un producto garantizado, el proveedor asume responsabilidad por el buen funcionamiento del bien en lo relativo a todas las condiciones y características del mismo correspondientes a los términos contratados, se obliga a repararlo o realizar las acciones que sean necesarias, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Al respecto, se ha sostenido en reiterada jurisprudencia que un consumidor razonable espera que, en caso se presente algún desperfecto en el producto, el proveedor cumpla con repararlo gratuita e inmediatamente en aplicación de la garantía existente; cambie el producto o le devuelva el dinero pagado.

A dicho criterio se añade que la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea, no solo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado proceda inmediatamente a su reparación, cambio, reducción del precio

o reintegro de lo pagado, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado. En cambio, el proveedor actuaría contrario a lo ofrecido cuando al presentarse un desperfecto en el bien, ***incluido en los alcances de la garantía y dentro del plazo de la misma***, ilegítimamente se niegue a hacerla efectiva.

Precisamente, el artículo 43 letra c) de la LPC tipifica como infracción grave el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

- (i) En fecha 20/07/2021 —f. 44— se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito firmado por el licenciado _____ en calidad de apoderado general judicial de la proveedora OMNISPORT, S.A. de C.V., solicitando prórroga para presentar información requerida en resolución de auto de inicio, referente a documentación tributaria y financiera.
- (ii) En fecha 20/07/2021—f. 49 y 50— se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito firmado por el licenciado _____, en el cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de inicio y ejerció el derecho de defensa de su representada, exponiendo que la consumidora compró una pantalla marca SONY modelo KDL-60W605LED ESMAT en fecha 10/10/2016, y que posteriormente se comunicó al taller de la proveedora para manifestar los problemas de la pantalla, por lo cual posteriormente en fecha 19/08/2017 se presentó un técnico a su domicilio, enviado por la proveedora, procediendo a revisarla y percatándose que se observaba una raya pequeña en la pantalla y que era casi imperceptible, verificando al destaparla que en la pantalla había ingresado humedad, mostrándole a la consumidora tal situación, manifestando ella que no sabía cómo había ocurrido, manifestándole el técnico a la señora _____ que no podía seguir manipulando dicha pantalla ya que por ese motivo la garantía se había perdido y que para repararla era necesario cambiar el panel de video y que ella tendría que asumir el costo y que eso estaba estipulado en el reverso de la factura que se le entregó al momento de realizar la compra, en el apartado que dice **Responsabilidad del Cliente que ocasionan la Perdida de Garantía**, específicamente en el númeral 6 que dice daños causados por “(...) ingreso al aparato por cualquier tipo de humedad, agua lluvia, agua potable, lodo(...)”, menciona que posteriormente llamó la consumidora al taller y aunque ya no poseía garantía se le atendió, visitándola nuevamente a su domicilio el día 06/09/2017 y lo que ocurría era que la raya se había expandido más y como ya se manifestó por esa causa ya no se podía dar servicio, procediendo a retirarse el

técnico, mencionándole a la consumidora que se le podía dar un presupuesto de reparación y que por ser cliente de la empresa se le consideraría en el precio, que dando en comunicarse la consumidora pero ya no lo hizo, manifiesta el apoderado de la proveedora que la pantalla se encuentra en poder de la consumidora. Menciona el licenciado que se brindó la garantía correspondiente y que la pantalla se le vendió en perfecto estado en fecha 10/10/2016, y que la consumidora avisó al taller hasta en fecha 16/08/2017. Agregó con su escrito documentación que ofrece como prueba (fs. 57 al 66).

(iii) En fecha 09/08/2021—f. 67— se recibió por medio de conducto oficial interno, escrito firmado por el licenciado con el que dice agrega documentación requerida en resolución de inicio, por medio de un disco compacto, es importante aclarar que en dicho disco no se encontró ninguna información grabada (f. 68).

(iv) Finalmente, en fecha 07/03/2022 se agrega escrito firmado por el licenciado en el que reitera lo expuesto en intervenciones anteriores e incorpora nuevamente documentos con los que acredita su intervención y otros que ofrece como prueba (fs. 73 al 95).

Es preciso señalar, que todos los argumentos de defensa esgrimidos por el apoderado 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 una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina*

previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”, (los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el art. 106 inc. 6° de la LPA dispone: “Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil determina el valor probatorio de los instrumentos, así: “**Los instrumentos públicos** constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. **Los instrumentos privados** hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. **Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica**” (los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

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 número 060414 emitida por la proveedora OMNISPORT, S.A. de C.V. (f. 4), y fotocopia de contrato de venta a plazos emitido por Omnisport en fecha 10/10/2016 (fs. 5 y 6); con los que se acredita la relación contractual preexistente a la denuncia, entre la consumidora y la proveedora.
- b. Fotocopia de presupuesto emitido por Omnisport, S.A de C.V., de fecha 14/09/2017, generado por el señor _____ en su calidad de técnico de la proveedora (f. 13), donde hace constar que la falla que presenta la pantalla es en el panel, en donde se encontró vestigios de humedad, explicándole a la consumidora que dicho problema no lo cubre la garantía.
- c. Fotocopia de Reporte de Servicio Técnico, generado por el señor _____ en su calidad de técnico de la proveedora en fechas 14/09/2017 y 19/09/2021 (f. 14 y 59), así como informe técnico elaborado por el referido técnico en fecha 04/03/2022 (f. 84), donde hace constar que se realizaron dos revisiones a la apantalla de la consumidora y que se determinó que el daño se

ocasionó debido a filtración de humedad en el panel LCD, descubriendo marcas de moho y una suciedad color verde y que dicho liquido se filtró hasta llegar a las capas de conexión y conectores del panel LCD, generando la falla del articulo y que dicha situación se encuentra en las excluyentes de la garantía

- d. Impresiones de fotografías de la pantalla de la consumidora y en las que se documentan los daños encontrados en la misma (fs. 16, 17, 19, 20, 21, 61 al 66, y 86 al 95).
- e. Fotocopia de documento “Control de Servicios”, No. 311022, de fecha 28/08/2017 (fs. 18, 58 y 83), donde se documentó que la pantalla de la consumidora, posee vestigios de humedad y se menciona que *“cliente hablara en fecha 30/08/2017, porque desea le solucionen problemas, porque dice que no es poco lo que ha pagado por su pantalla”*, dicho documento se encuentra firmado por el técnico que realizó la visita técnica y diagnóstico y la consumidora.
- f. Fotocopia de “Certificado Regional de Garantía” (f. 22), en donde se detallan los casos que invalidan el beneficio de la presente garantía, específicamente contempla: *“Los siguientes daños invalidan el beneficio de la presente garantía: (...) 12. Daños causados por la introducción en el producto de alguna sustancia u objeto extraño, tales como (...) líquidos de cualquier tipo”*.
- g. Fotocopia de reverso de factura, emitida por la proveedora, en donde se consignan las condiciones de la garantía y las responsabilidades del cliente que ocasionan la perdida de la garantía, además donde se detalla en el numeral *“6-(...) ingreso al aparato de cualquier tipo de humedad, agua lluvia, agua potable, lodo(…)”* (fs. 23, 57 y 82).
- h. Fotocopia de título del señor : _____, en donde se acredita en técnico en Ingeniería Electrónica (f. 60 y 85).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) La **relación contractual** existente entre la consumidora y la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V., por medio de la factura de compra de una pantalla de la marca Sony objeto de reclamo (f. 4), documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituye como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma, y queda respaldado por el contrato de venta a plazos (f. 5).

2) La **existencia de una garantía** ofrecida por la proveedora a la consumidora, sobre el bien objeto de reclamo, conforme a lo plasmado en la factura (f. 4), y al reverso de la misma (fs. 23, 57 y 82), donde consta las condiciones de la garantía de la pantalla, en la misma se establecen las diversas condiciones y

los términos de cobertura de dicha garantía, siendo una de las exclusiones de la garantía lo detallado en el numeral 6 “ (...) ingreso al aparato de cualquier tipo de humedad, agua lluvia, agua potable(...)”. Esto a su vez encuentra su respaldo en el “Certificado Regional de Garantía” emitido por el mismo fabricante (f. 22), en donde se detallan los casos que invalidan el beneficio de la presente garantía, específicamente contempla: “Los siguientes daños invalidan el beneficio de la presente garantía: (...) 12. Daños causados por la introducción en el producto de alguna sustancia u objeto extraño, tales como (...) líquidos de cualquier tipo”.

3) La **existencia de un diagnóstico técnico**, mediante el Reporte de Servicio Técnico elaborado por del Centro de Servicio Electrónico de OMNISPORT, S.A. de C.V., de fecha 14/09/2017 y 19/09/2021 (fs. 14 y 59), en el cual se consigna que la pantalla marca Sony tiene “falta fue causada por filtración de líquido en el panel LCD”, e informe suscrito por el mismo señor, en el que desarrolla ampliamente las revisiones técnicas realizadas al aparato y en las que se concluyó la misma causal de la falla presentada (f. 84).

4) El **cumplimiento de la garantía respecto del desperfecto**, mediante fotocopia de presupuesto emitido por Omnisport, S.A de C.V., de fecha 14/09/2017 (f. 13) en donde se detalla que la pantalla dañada fue revisada y se le informó a la consumidora sobre el diagnostico, en específico que la falla se presentó por la entrada de líquido en la pantalla, y que dicha condición se encontraba excluida de la garantía por lo que se le ofrecía repararla, pero a costa de la consumidora.

En virtud de lo anterior, este Tribunal ha determinado con la documentación incorporada al expediente, específicamente con la fotocopia del Reporte de Servicio Técnico proporcionado por el Centro de Servicio Electrónico de OMNISPORT, S.A. de C.V., de fechas 14/09/2017, 19/09/2021 y 04/03/2022 (fs. 14, 59 y 84), que la proveedora atendió el reclamo de la consumidora ante el desperfecto presentado por el bien y que la denunciada realizó dos verificaciones a la pantalla, constatando que efectivamente que está poseía indicios de humedad en su interior, afectando la tarjeta principal LCD y que además se encontraron rastros de insectos, también se hace constar que la consumidora fue notificada de tal situación, manifestándole que le podían dar opciones de reparación, lo cual no fue aceptado por ella; lo anterior al contraponerlo con las condiciones de garantía de la pantalla, que constan en el reverso de la factura otorgado por la proveedora a la consumidora en la factura de compra (fs. 27, 57 y 82), se verifica que una de las causales de exclusión de la cobertura de la garantía es precisamente por “6-(...) ingreso al aparato de cualquier tipo de humedad, agua lluvia, agua potable(...)”.

En conclusión, se ha verificado que los desperfectos presentados en el la pantalla objeto del reclamo de la consumidora atienden a una manipulación inadecuada del aparato, según se constató en el Reporte Técnico emitido por el taller autorizado de la proveedora, en cuyo caso determinando que el problema

principal del objeto del reclamo fue por el ingreso de algún tipo de líquido e insectos, situación que hace concluir a este Tribunal, que no es posible atribuir un incumplimiento a la garantía, por parte de la proveedora, ya que si bien la pantalla ha presentado fallas, la causa de estas está excluida en la cobertura de la garantía, razón por la que en este caso en particular la proveedora no estaba obligada a cumplir con la pretensión de la denunciante. Por su parte, la consumidora, dentro del procedimiento no aportó prueba que sustentara sus argumentos, como pudiera ser un dictamen pericial de parte.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

En consecuencia, ha quedado demostrada la autenticidad del Reporte de Servicio Técnico elaborado por el Centro de Servicio Electrónico de OMNISPORT, S.A. de C.V., con el que se verifica que la proveedora atendió el reclamo de la consumidora ante el desperfecto presentado por el bien, y realizó la respectiva verificación, constatando que efectivamente la pantalla, mostraba indicadores que había entrado líquido en el aparato y además se encontraron rastros de insectos en su interior, por lo que dicha causal de desperfecto estaba fuera de la cobertura de garantía del bien, informándole a la consumidora tal hecho.

Del análisis antes expuesto, y de la valoración de toda la documentación probatoria incorporada en el presente expediente, este Tribunal concluye que en este caso particular, se ha demostrado el cumplimiento, en tiempo y forma de la garantía por parte de la proveedora, y que el desperfecto presentado en el bien de la consumidora, estaba excluido de la cobertura de la garantía; por lo que no se ha configurado la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, y por ello, se resuelve *absolver* a OMNISPORT, S.A. DE C.V. del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada, por la denuncia interpuesta por la señora

B. Sin perjuicio de lo dicho, este Tribunal tiene a bien resaltar el hecho que el legislador no ha profundizado en el tema de garantía, pues si bien es cierto en el artículo 33 inciso final se menciona que el plazo de la garantía, requisitos y procedimientos para hacerla valer se determinarán en la respectiva norma técnica, éstos son temas aún pendientes de desarrollo normativo.

En ese sentido, dichas omisiones devienen en vacíos que pueden afectar la tutela efectiva de los derechos de los consumidores. Así por ejemplo, los distribuidores o comercializadores, en la mayoría de casos, ofrecen la garantía del fabricante, y éstos últimos prevén supuestos de como si una venta directa se realizara, y pueden haber causales que anulen la misma que son independientes al uso que haga el consumidor, es decir, no se prevén situaciones de algún daño que pueda recibir el bien y que sea atribuible al distribuidor o comercializador; bastaría únicamente que el fabricante demuestre un uso indebido del bien, independientemente de quien sea la responsabilidad.

Ese es solamente por mencionar un ejemplo; sin embargo, la casuística irá vislumbrando aún más. Por lo que cada vez resulta más necesario ese desarrollo normativo, para que la ley no se vuelva ineficaz en contraposición a la realidad.

C. Finalmente, este Tribunal considera conveniente evocar, respecto del trámite seguido en el CSC, que la LPC establece dos fases claramente diferenciadas entre sí: la primera, el procedimiento de los medios alternos de solución de conflictos, el cual no tiene naturaleza contenciosa y su finalidad es lograr un arreglo o acuerdo entre el consumidor y la proveedora denunciada, y así satisfacer la pretensión del consumidor —artículo 108 y siguientes de la LPC—, instancia que se origina por una denuncia presentada por el consumidor afectado, la cual debe contener al menos los requisitos establecidos en el artículo 109 de la referida ley; y, la segunda fase, se estructura como un procedimiento sancionatorio —que puede iniciar de diferentes formas que llevan a activar la potestad punitiva del Estado, artículo 143 y siguientes de la LPC—, en donde intervienen el Estado y el presunto infractor, su naturaleza es punitiva y su finalidad, entre otras, es establecer si se configuró o no una conducta constitutiva de infracción claramente determinada por la norma.

Es importante traer a colación lo anterior, ya que si bien este Tribunal Sancionador por el principio de la verdad material aplicable en sede administrativa y en garantía a la presunción de inocencia, posee facultades amplísimas a efectos de requerir información a los sujetos involucrados, las cuales deben ser ejercidas para el criterio de oportunidad, pues es durante el agotamiento de los medios alternos de solución de conflictos, que se cuenta con mayor probabilidad de recabar la documentación existente, en razón de la temporalidad del reclamo. Lo anterior con la finalidad de obtener elementos probatorios que le otorguen convicción suficiente sobre los hechos denunciados, tales como la presentación de documentos, so pena de aplicar los medios de ejecución coercitiva establecidos en el artículo 50-A de la LPC en caso de omisión o incumplimiento, lo cual ha sido reconocido por la SCA en la resolución antes referida, el CSC al recibir una denuncia, debe efectuar un análisis dentro de un plazo máximo de 3 días contados a partir de su presentación para verificar, conforme a lo establecido, de forma literal, en el inciso primero del artículo 68 del Reglamento de la LPC: *“si la materia sobre la que versa es de su competencia, si la controversia*

puede ser sometida a medios alternos y si el reclamo reúne los requisitos previstos por el legislador”. Sumado a ello, la parte final del referido artículo, consigna que: *“Durante esta fase de análisis de la denuncia, la Defensoría podrá realizar gestiones frente al proveedor, que permitan complementar o aclarar los datos aportados en la misma”.*

Es decir, que el CSC además de ser el receptor de la denuncia, *también posee una labor investigativa, ya que está encargado de recopilar la información que considere pertinente —prueba indiciaria o directa— la cual servirá para determinar, con base a las conductas observadas, cual es la disposición que considera infringida, así como la calificación que le merezcan los hechos denunciados,* información de la cual dispondrá este Tribunal para realizar una adecuación de la conducta realizada por el supuesto infractor de la norma jurídica con los elementos descriptivos del tipo infractor determinado en la denuncia o en su defecto realizar una recalificación del tipo al momento de iniciar el procedimiento sancionatorio en contra de la proveedor denunciado (artículo 143 inciso final de la LPC).

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 anexa, presentado por la proveedora denunciada a través de su apoderado general judicial, licenciado (fs. 73 al 95).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, por *“El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente”*, en relación al artículo 34 de la misma normativa donde se establece que *“La garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado”*, respecto de la denuncia presentada por la señora _____, según se expuso 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 la señora _____ con fundamento en el análisis expuesto y la normativa citada en el romano VII de la presente resolución.

d) *Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

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

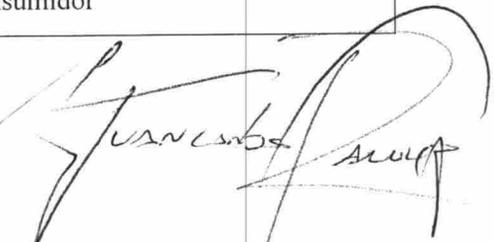
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor



José Leoisick Castro
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

MSC/MP



Secretario del Tribunal Sancionador