

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 20/07/2023 Hora: 13:13 Lugar: San Salvador.	Referencia: 217-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 24/11/2020, el consumidor interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que en su vehículo <i>hay un desperfecto de fábrica de inyección de combustible Diesel, ya que solamente tiene 1,407 km recorridos y es año 2018, adicional indica que no se ha vencido la garantía del mismo; manifiesta que el vehículo anda a 20 km/h y las cuestas a 5 km/h sin carga, además, tira humo blanco, el motor vibra y solamente da mil revoluciones; indica que el vehículo fue adquirido para un proyecto pero que debido a problemas de salud no fue utilizado para el mismo; sin embargo, este ha recibido calentamiento todos los días por una hora y sacado una vez a la semana para darle pequeños recorridos, y se le ha hecho cambio de aceite cada 6 meses, pero ahora que ha sacado el vehículo presenta los problemas antes mencionados y la proveedora no se quiere hacer responsable, pese que aun cuenta con garantía, y que quiere que sea el consumidor quien pague los costos de reparación -en mano de obra y otros repuestos-, indica finalmente que el vehículo se encuentra en el taller ya que lo entregó el día de la interposición de la denuncia en el CSC, es decir, el 24/11/2020.</i></p> <p>El día 27/11/2020 se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia, no habiendo ningún pronunciamiento de la proveedora denunciada en dicha etapa, ante lo cual, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias (fs. 14).</p> <p>El 12/01/2021 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 21/01/2021 —fs. 19—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que: <i>Luego que las partes intercambiaran sus puntos de vista, y el suscrito conciliador los hubiera instado a resolver el presente conflicto de una manera justa y equitativa sin que esto fuere posible, se hace constar la falta de acuerdo entre las partes</i>", tal como consta a fs. 26, remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 10/03/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
El consumidor solicitó <i>"que el proveedor le haga la devolución de su dinero inmediatamente o que en dado caso le haga el cambio del vehículo por otro que resulte en buenas condiciones. Base legal</i>			

artículo 13-D literal c), 44 literal K), 34, 43 literal c) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.”

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 29 al 30—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.*

En términos generales y como marco doctrinal, debe entenderse que la garantía es un contrato por medio del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. De acuerdo con el artículo 33 de la LPC, la garantía que se ofrece respecto a los bienes concreta el compromiso que asume el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el cuerpo del contrato o en anexo, como cuando se detalla al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

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

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

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

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

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

A dicho criterio se añade que la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea, no solo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado proceda inmediatamente a su reparación, cambio, reducción del precio o reintegro de lo pagado, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado. En cambio, el proveedor actuaría contrario a lo ofrecido cuando al presentarse un desperfecto en el bien, *incluido en los alcances de la garantía y dentro del plazo de la misma*, ilegítimamente se niegue a hacerla efectiva.

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

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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

(i) En fecha 10/01/2023 —fs. 34 al 36— se recibió escrito firmado por el licenciado en su calidad de apoderado general judicial de Grupo Q El Salvador, S.A. de C.V., calidad que comprueba mediante documentación de fs. 37 al 40, mediante el cual manifestó que su mandante no ha incurrido en el comportamiento atribuido relacionado a la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, pues no se configuran los verbos rectores de la supuesta infracción atribuida, por lo cual contesta en sentido negativo.

En ese sentido, mediante resolución de fecha 08/05/2023, se apertura a prueba, la cual fue notificada a la denunciada en fecha 19/05/2023, por lo cual el día 31/05/2023, se presentó a las oficinas de este Tribunal escrito firmado por el licenciado _____, de generales ya conocidas en el presente procedimiento, en el cual señaló mediante informe técnico de taller que el vehículo fue ingresado en el mes de noviembre del año 2020 por lo expresado por el consumidor con el objeto que el taller verificara la falla presentada y reportada, y de conformidad con esa inspección técnica realizada por el taller sobre el vehículo, se observó que desde el año 2018 de su compra, no se ha cumplido con el mantenimiento preventivo que recomienda la fábrica, hasta el año 2020 que fue presentado por el reporte, acreditándose que no se cumple con el mantenimiento preventivo que recomienda el fabricante en el manual, cada 5,000 km, es decir, que en el presente caso es un vehículo sin mantenimiento preventivo de 2 años y 10 meses, negligencia por parte del consumidor de cumplir con el deber objetivo de cuidado de su vehículo, ya que un vehículo que no tiene uso *no está exento de revisión e inspección* por ejemplo refrigerantes, aceite, entre otros, y en el presente caso por combustible diesel en reposo por tiempo prolongado.

Al evaluar el reclamo del consumidor se encontró el siguiente hallazgo: *“el tanque de combustible se formó sedimento (oxidación) y acumulación de agua por encontrarse el diesel en reposo por tiempo*

prolongado (combustible diesel genera condensación al estar en reposo y estas partículas de agua se van al fondo del tanque y al entrar en contacto con el metal general el óxido, se anexan fotos), contaminando también el sistema de inyección, desde las tuberías, bomba de inyección e inyectores. Esto provocó que la combustión del motor no fuera la óptima, y se anexan las fotos del hallazgo del sedimento encontrado en Diesel extraído del tanque de combustible”.

En conclusión, señaló que el daño en el sistema de combustible es provocado cuando está demasiado tiempo en reposo de diesel, este genera “condensación la cual convierte en partículas de agua que se alojan al fondo del tanque, cuando el motor es encendido estas partículas viajan contaminando todo el sistema (filtro, tuberías, bomba de inyecciones e inyectores). Al encontrarse partículas de agua en el diesel inyectado al motor cuando entra en funcionamiento, esto no genera una buena combustión provocando fallas de inestabilidad y humo blanco”.

En ese sentido, añade que en la relación de hechos, el mismo consumidor expresó que el vehículo **no fue usado**, provocando que el diesel en reposo se convierte en partículas de agua que se alojan al fondo del tanque, cuando el motor es encendido estas partículas viajan contaminando todo el sistema (filtros, tuberías, bomba de inyección e inyectores). Lo que provocó el daño reportado por el consumidor, retomando el tiempo sin uso del vehículo y no cumplir con los mantenimientos preventivos que exige el fabricante, ya que un vehículo sin uso no está exento de revisión periódica o habitual para evitar este tipo de contingencia.

En relación a lo anterior, señala el apoderado de la denunciada que según el manual de garantía, es aplicable el beneficio de daño en alguna pieza de fábrica por uso, durante la vigencia de la garantía, sustituyendo cada una de las piezas que componen el vehículo, en el presente caso y por la evidencia presentada, se demuestra que el daño reportado se debe a que el consumidor dejó el vehículo sin uso o en reposo prolongado, lo que generó que el diesel se convierta en partículas de agua que se alojan al fondo del tanque, cuando el motor es encendido estas partículas viajan contaminando todo el sistema (filtros, tuberías, bomba de inyección e inyectores). Lo que provocó el daño reportado por el consumidor, sumando que el consumidor no cumplió con el mantenimiento preventivo por dos años diez meses, **es decir que es un vehículo que no se vendió en dichas condiciones.**

En ese orden de ideas, afirma que la garantía no operaba por ser un escenario atribuible al consumidor, como se ha acreditado y según lo expresa el manual de garantía (daño de fábrica o uso) no obstante se le **aplicó la garantía sin costo al consumidor** y se realizaron los siguientes trabajos correctivos:

- Se realizó una limpieza a todo el sistema de combustible incluyendo sistema de inyección.
- Se drenó el diesel contaminado (el cual le fue entregado al cliente).
- Se desmontó el tanque de combustible para realizar la limpieza.
- Se realizó el cambio de filtros de combustible.
- Se colocó un flush de combustible.

Con los referidos trabajos, la proveedora dio por solucionado el daño provocado por el consumidor y el vehículo le fue entregado en perfecto estado de uso y conducción, recomendándole lo siguiente:

- Evitar en lo posible que el vehículo pase demasiado tiempo en reposo.
- Si estará por largo tiempo en reposo mantener el tanque de combustible completamente lleno (esto ayudará a que no genere mucha condensación).
- Realizar el mantenimiento preventivo de acuerdo a las condiciones de uso del vehículo (en estado de reposo es diferente a un estado de trabajo diario).

Finalmente, el apoderado solicita que se absuelva a su poderdante ya que señala que no vendió un vehículo en las condiciones señaladas por el consumidor, asimismo ofrece prueba relacionada a sus argumentos de defensa, la cual será valorada por este Tribunal, sin embargo, respecto al ofrecimiento de la prueba testimonial, este Tribunal considera que la misma no puede ser considerada como útil y pertinente para ser valorada en el presente caso.

Ahora bien, respecto a los argumentos relacionados al contenido de la infracción, estos serán valorados en el romano VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

- 1) Reporte técnico del taller de fecha 24/05/2023, mediante el cual se concluye que *"el daño en el sistema de combustible es provocado cuando está demasiado tiempo en reposo el diesel, este genera condensación, la cual se convierte en partículas de agua que se alojan al fondo del tanque, cuando el motor es encendido estas partículas viajan contaminando todo el sistema (filtros, tuberías, bomba de inyección e inyectores). Al encontrarse partículas de agua en el diesel inyectado al motor cuando entra en funcionamiento, este genera una buena combustión provocando fallas de inestabilidad y humo blanco (...)"* (fs. 47 al 48).
- 2) Fotografías relacionadas con el reporte técnico emitido por el taller de fecha 24/05/2023 (fs. 49).
- 3) Fotocopia del folleto denominado "Información de Garantía para el propietario de Isuzu" (fs. 50 al 60).
- 4) Fotocopia del manual denominado "Q-SERIES MANUAL CONDUCTOR" (fs.62 al 64).
- 5) Fotocopia de carta de cancelación del automóvil marca ISUZU año 2018 de fecha 04/07/2018 (fs.5).

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:

- i) La **relación contractual** existente entre el consumidor y la proveedora GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. de C.V., por medio de la fotocopia de carta de cancelación de automóvil marca Isuzu, año 2018 de fecha 04/07/2018, 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.
- ii) La **existencia de una garantía** ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de 3 años o 100,000 kms, lo que ocurriera primero, según cotización No.253411 de fecha 06/11/2017 -fs. 6- y folleto denominado "información de garantía" -fs.50 al 61-.
- iii) La **presentación de un reclamo** por parte del consumidor por fallas en el vehículo automotor. Cabe mencionar que se ha comprobado que el producto fue ingresado para su revisión y respectiva reparación, habiéndose diagnosticado que: *"el daño en el sistema de combustible es provocado cuando está demasiado tiempo en reposo el diesel, este genera condensación, la cual se convierte en partículas de agua que se alojan*

al fondo del tanque, cuando el motor es encendido estas partículas viajan contaminando todo el sistema (filtros, tuberías, bomba de inyección e inyectores). Al encontrarse partículas de agua en el diesel inyectado al motor cuando entra en funcionamiento, este genera una buena combustión provocando fallas de inestabilidad y humo blanco (...)" según reporte técnico (fs. 47 al 48).

B. De lo manifestado por el consumidor y el apoderado de la proveedora denunciada durante sus intervenciones y de la documentación agregada al expediente, este Tribunal tiene como hechos comprobados que el consumidor presentó reclamo ante la proveedora denunciada sobre las fallas que presentaba el vehículo automotor, por lo cual solicitaba la garantía del mismo, en dicha revisión y documentación anexa se determinaron los siguientes hallazgos:

a) Con el reporte técnico de fecha 24/05/2023, firmado por el señor [redacted] calidad de instructor técnico del taller "Los Próceres", se determinó que al vehículo ingresado bajo la orden de trabajo #611674189, con fecha 16/11/2020, se realizaron pruebas donde se detectó que el combustible tenía partículas de agua, además que el vehículo ingreso con 1,407 km, tomando en cuenta que el vehículo estuvo 2 años y 10 meses sin mantenimiento, que equivaldría en tiempo a 5 servicios preventivos (cada 6 meses o 5,000 kms como lo especifica el manual de fabricante).

b) Con el diagnóstico mecánico de fs. 47, se acreditó que se desmontaron filtros de combustible encontrado en partículas de agua, se desmontó tanque de combustible, se encontró partículas de agua y oxidación en parte baja, asimismo, en el tanque de combustible se formó sedimento (oxidación) y acumulación de agua por encontrarse el diesel en reposo por tiempo prolongado (combustible diesel genera condensación al estar en reposo y estas partículas se van al fondo del tanque y al entrar en contacto con el metal generan el óxido, de las cuales se anexan fotos a fs. 49) contaminando también el sistema de inyección, desde las tuberías, bomba de inyección e inyectores. Esto provocó que la combustión del motor no fuera la óptima.

En ese sentido la proveedora como medio de solución, realizó una limpieza a todo el sistema de combustible incluyendo el sistema de inyección, en el cual, se drenó el diesel contaminado (el cual fue entregado al cliente), asimismo, se desmontó el tanque de combustible para realizar la limpieza, además se realizó el cambio de filtros de combustible y se colocó un flush de combustible, aclarando que todos estos procedimientos se realizaron con cliente presente, ya que él solicitó estar cuando se hicieran todos los trabajos, los cuales fueron realizados sin costos para el cliente, pues fueron absorbidos por el taller.

c) Que en la carta de cotización No.253411 se ofreció al consumidor 3 años de garantía o 100,000 kms, lo primero que ocurra (fs.6), cuyos términos y condiciones se encuentran desarrollados en el manual de "Información de garantía para el propietario de Isuzu" (fs.50 al 61) mediante el cual se detalla:

- Registros de mantenimiento: los daños a su vehículo causados por la falta de mantenimiento no están cubiertos por sus garantías. Por lo tanto, los recibos pueden ser muy importantes si surge una pregunta sobre si un mal funcionamiento es causado por la falta de mantenimiento o por un defecto material o la mano de obra.

- Reparaciones cubiertas: esta garantía cubre reparaciones para corregir cualquier funcionamiento que ocurra durante el período de garantía resultante de defectos en el material o en la misma mano de obra del vehículo. Se utilizará piezas nuevas o remanufacturadas.

- Cobertura básica: excepto que se indique lo contrario esta garantía cubre sus vehículos durante 24 meses o 60,000 kms (37, 000 millas), lo que ocurra primero, desde la fecha de entrega al comprador original, o a la fecha en el que vehículo se pone en uso por primera vez, lo que ocurra primero.

- Ajustes: las reparaciones menores que no suelen asociarse con el reemplazo de partes y que no son parte del mantenimiento normal están cubiertas durante 12 meses o 20,000 km (12,000 millas), lo que ocurra primero, desde la fecha en el que la entrega al comprador original o desde la fecha en que el vehículo se puso por primera vez en uso.

- Sin costo: las reparaciones y ajustes bajo garantía (piezas y/o mano de obra) se realizarán sin costo alguno. Esto incluye el reemplazo de elementos sustituibles (por ejemplo, aceites, refrigerantes, etc.,) si es necesario, cuando se hagan reparaciones.

-Daños por falta de mantenimiento de combustible, aceite o lubricantes incorrectos: defectos, disfunción o fallas resultantes de negligencia, ajustes o reparaciones incorrectas, instalación de piezas no originales, *falta de mantenimiento o uso de combustibles, aceites y/o lubricantes distintos a los recomendados en el manual del propietario y del conductor.*

-Responsabilidades del propietario: los servicios de mantenimiento normales y la sustitución de los artículos de servicios que se describen a continuación son responsabilidad del propietario, y como tales, no se consideran defectos materiales y mano de obra, bajo las condiciones de la garantía de vehículo nuevo. El clima y las diferentes superficies de la carretera, los hábitos individuales de la conducción y el uso del vehículo contribuyen en gran medida a la necesidad de un servicio de mantenimiento (...).

Todas las situaciones anteriores, tal como afirma el apoderado de la proveedora en su escrito y se comprueban en el informe técnico anexo como en las condiciones de la garantía, establecidas en el manual de garantía del propietario agregado a fs. 50 al 62, acreditan que efectivamente hubo negligencia en el uso y mantenimiento del vehículo automotor, por no realizar los mantenimientos preventivos indicados para el mismo por un período de dos años que equivalen a cinco mantenimientos preventivos, según lo señala el manual de garantía, lo cual ocasionó daños al sistema de inyección del mismo, además según lo señalado en el manual, se puede deducir que los daños fueron causados por la falta de mantenimiento adecuado.

Por consiguiente, a pesar que el consumidor incumplió con las condiciones señaladas en el manual de garantía, se advierte que la proveedora realizó las reparaciones necesarias requeridas en el vehículo automotor, asumiendo el costo de las reparaciones, por lo cual, se puede desacreditar cualquier tipo de incumplimiento relacionado a la garantía por parte de la proveedora denunciada.

Por lo tanto, no puede establecerse que la sociedad GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. de C.V. haya incurrido en la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, ya que no se han configurado todos los elementos que permitan encajar la conducta de la proveedora denunciada en dicha infracción.

De modo que, este Tribunal no cuenta con los elementos de prueba que permitan imputar a la proveedora denunciada el incumplimiento en cuestión. En ese orden de ideas, al no existir prueba de cargo suficiente que permita establecer la conducta atribuida, es procedente absolver a la presunta infractora.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, estima procedente *absolver* a GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. de C.V., del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

IX. DECISIÓN

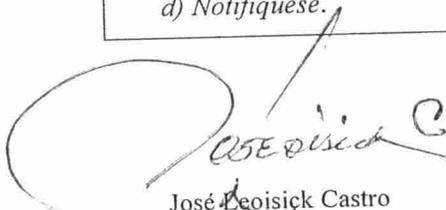
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 33, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

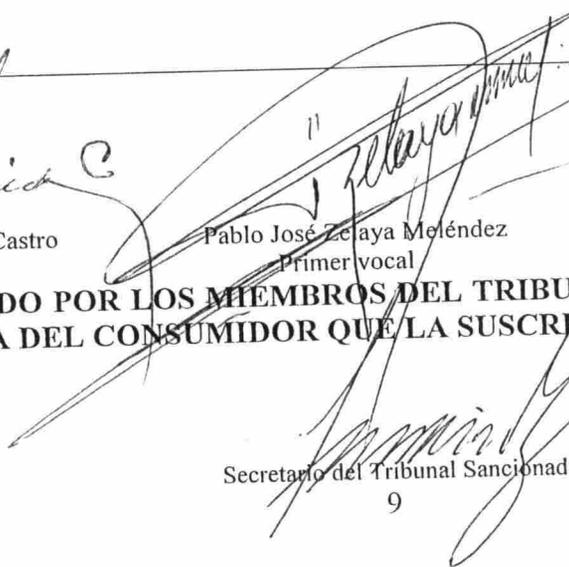
a) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC por: *"el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente"*, atribuida a la proveedora GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. de C.V.

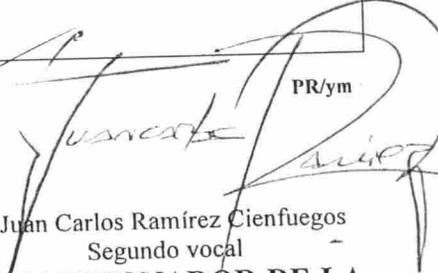
b) *Absuélvase* a la proveedora GRUPO Q EL SALVADOR, S.A. de C.V., de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, en relación a la denuncia presentada por el señor

c) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

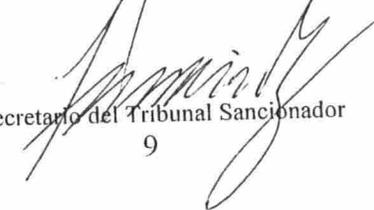
d) *Notifíquese.*


José Loisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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


Secretario del Tribunal Sancionador