

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 11/08/2023 Hora: 10:40 Lugar: San Salvador.	Referencia: 862-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:		COMPañÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. de C.V.	
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 11/10/2020 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso: <i>"el no cumplimiento de la garantía de terminal, así como el daño que tiene el terminal móvil por el manejo por parte de agencia (daños físicos, fisuras y mal funcionamiento). Terminal es marca SAMSUNG-SMG GXS10E12897 OF NG, adquirido por \$780.23, con financiamiento según factura No. 5103476 de fecha 14/08/2019. Por lo que reclama el cambio de terminal móvil por mal manejo físico y técnico de terminal bajo garantía inclusive o devolución del dinero en concepto de financiamiento del móvil en el periodo que se ha cancelado las facturas al tener contrato vigente del servicio relacionado al No. Indica que se le notifica que el cambio no se le realizará una vez ya siendo notificado que si está autorizado el cambio. Se le menciona que si quiere que deje el terminal o que se le lleve. Al ver el maltrato se le hace ver al gestor el daño que presenta el terminal comparando con otro terminal sin tener abertura completamente sellado. Notando la diferencia hizo caso omiso a la mención que realizó. Se notifica que el terminal no carga inalámbricamente y se exige que se realice el cambio de terminal. Al no tener una respuesta, procede nuevamente a realizar llamada gestión vía WhatsApp del inconveniente presentado y se escala cado de manera interna. Se menciona nuevamente la mala autorización recibida y se les hace llegar vía correo electrónico. Se le comenta que se tiene una investigación entre taller, mostrando negligencia del mal funcionamiento del dispositivo. Se hace mención que es primera vez que se presenta un inconveniente luego de ser cliente fiel de años y que no se explica el porqué de la mala atención y del no cambio una vez teniendo autorización recibida. Al no recibir respuesta conforme, el terminal móvil se sabe que se encuentra como comodato y se encuentra cancelándose financiamiento por lo que se exige que se haga el cambio de terminal o reintegro por financiamiento de terminal en el tiempo que lleva el contrato vigente. Se menciona que, al no tener respuesta, únicamente se estará cancelando el valor del servicio prestado más no del terminal ya que no se está usando desde hace más de mes y medio y al llegar la factura si no se tiene respuesta únicamente se cancelará el valor del plan por responsabilidad y uso del servicio. Manifiesta la no conformidad mencionando que mientras no se resuelva el caso no se realizará el pago de terminal móvil ya que ha pasado tiempo sin usarse y se está cancelando mes a mes factura por el</i></p>			

financiamiento del mismo. Por lo que se deja en mención que solo se cancelará el plan móvil hasta no tener una respuesta favorable, o de igual manera se espera la devolución del dinero cancelado por financiamiento”.

Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—. En fecha 24/02/2021 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el día 08/03/2021 (fs. 36), no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia de conciliación virtual, estableciéndose la sesión para el 07/06/2021, notificando a la proveedora en fecha 27/05/2021 —fs. 127— en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación dando como resultado la falta de acuerdo entre las partes, tal como consta a fs. 130, remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 30/06/2021.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La pretensión del consumidor radica en: *“el cambio de terminal luego de haber sido notificado por atención al cliente que se tiene aprobado el cambio y que se realizará el cambio móvil. O la devolución del dinero cancelado por financiamiento en el tiempo que lleva el contrato vigente. Reclama el incumplimiento de garantía con base a los artículos 4 e), 33, 34, 43 c) de la Ley de Protección al Consumidor”.*

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

A. Tal como consta en resolución de inicio —fs. 161-163—, se le imputó a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, que estipula: *“El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente;”*, en relación con los artículos 34 de la misma, lo que en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 de dicho cuerpo normativo, como consecuencia ante la comisión de las infracciones de tal gravedad.

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 en 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* (resaltado es propio). *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° 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 (...)* (resaltado es propio).

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

1. 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:

En resolución de (fs. 161-163) se le confirió el plazo de diez días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada en fecha 22/11/2022.

2. Dentro de la etapa de inicio, en fecha 06/12/2022 se recibió escrito y anexos (fs.167 al 171) firmado por la licenciada _____ contestando la denuncia en sentido negativo, mencionando, en síntesis, lo siguiente:

i) Que según solicitud de servicio técnico S20607200079 consta en el folio 146 del expediente remitido, el 18 de julio de 2020, es decir, 11 meses posteriores a la fecha en que el terminal fue entregado al usuario, el señor _____ a su representada, para revisión el terminal Samsung S10E, señalando como falla que el terminal no toma carga con cargador propio, se realizó prueba con otro cargador y dio el mismo problema, con el protector de pantalla rayado, según la hoja del diagnóstico técnico (folio 145 del expediente remitido), la reparación del terminal consistió en el cambio de la tarjeta principal del equipo y el cambio del kit de sellos, con lo cual se solventó la falla de carga con el cargador propio del terminal, que fue reportado por el señor _____. Lo anterior se comprueba por medio de la certificación extendida el 05 de diciembre del 2022, por el ingeniero _____, Gerente de Control de Calidad y Procesos de SERVICEL Corporation, S.A. de C.V., el terminal reparado fue entregado al usuario el 12 de agosto del 2020, dado que fue en esa fecha en que _____ se presentó a la agencia a retirarlo.

ii) Solicitud de servicio técnico S206082000051 consta en el folio 147 del expediente, el 15 de agosto del 2020, el usuario presentó nuevamente para revisión el terminal S10E, señalando en esta ocasión, que la falla consistía en que el terminal no cargaba de forma inalámbrica, cliente reclama que no entregó el teléfono con golpes en la pantalla, además reclama que no iba sellado, según lo indicado por el usuario, se determina que lo reportado en la hoja de servicio S206072000079 fue solucionado con la reparación realizada en el mes de julio del 2020, reportando un nuevo evento, que el terminal no carga de forma inalámbrica. El resultado de la revisión realizada por el taller SERVICEL al terminal Samsung S10E determinó, según consta en nuestros sistemas, que el problema era el cable que está húmedo, se comprueba mediante certificación adjunta, extendida por el ingeniero _____

Gerente de Control de Calidad y Procesos de SERVICEL, con base a lo anterior, no era procedente realizar ninguna reparación al terminal, ya que este no presentó la falla de carga inalámbrica reportada por el cliente.

iii) Que su representada si cumplió con lo estipulado en el artículo 34 de la LPC, ya que efectuó las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien e intentó la reparación del terminal en 2 ocasiones, señala que mostró buena fe en todo momento, en primer lugar al realizar las acciones necesarias para poder solventar las fallas reportadas en el terminal Samsung S10E y, en segundo lugar, por que aun cuando no era procedente realizar la sustitución del terminal, accedió a realizarlo.

Por otra parte, señala dirección para recibir actos de comunicación e incorpora documentación que ofrece como medio de prueba, anexa CD de datos (fs. 184), donde se detalla la información financiera requerida en resolución de inicio (fs. 161 al 163).

3. Seguidamente, en resolución de las diez horas con quince minutos del día 19/06/2023, se abrió a pruebas el presente procedimiento administrativo sancionatorio, dentro del cual los sujetos intervinientes pudieron hacer uso de los medios probatorios que estimaran pertinentes.

4. En respuesta a resolución de apertura a pruebas, se recibió escrito (fs.188-190), firmado por la licenciada _____ el día 10/07/2023, en donde da por evacuada la etapa probatoria concedida.

Es preciso señalar, que todos los argumentos de defensa esgrimidos por la apoderada 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” (resaltados son propios).

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

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil 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”* (resaltados son propios).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada tanto en el artículo 43 letra c) de la LPC, por: *“El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento (...)”.*

2. En el presente procedimiento administrativo sancionatorio, se incorporó prueba documental de las partes intervinientes, de las cuales serán valoradas únicamente las pertinentes, consistentes en:

- a) Fotocopia de la hoja de diagnóstico técnico No. S206072000079 realizada por SERVICEL CORPORATION, S.A. de C.V., taller autorizado por COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. de C.V., de fecha 18/07/2020, en donde se establece la falla reportada por el usuario, el estado en el que se entrega el teléfono y la reparación realizada (fs. 145 al 146).
- b) Certificación de fecha 05 de diciembre del 2022, emitida por el señor Gerente General de SERVICEL CORPORATION, S.A. de C.V., taller autorizado por CTE y PERSONAL y los diagnósticos realizados por dicho taller (fs. 172).
- c) Certificación del 05 de diciembre del 2022, emitida por el señor jefe del Departamento de Reparación de Terminales del Grupo Claro, por medio de la cual certifica que SERVICEL CORPORATION, S.A. de C.V., es un taller independiente y autorizado por CTE y cuya relación se limita a la prestación de revisión y emisión de diagnósticos (fs. 173).

d) Fotocopia de Contrato para Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, suscrito en fecha 14/08/2019 por el consumidor y la proveedora COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. de C.V. (fs. 150 al 155).

e) Fotocopia de Formato de términos y condiciones aplicables a la garantía del fabricante para terminales móviles. (fs. 156-157)

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso una de las infracciones denunciadas por el consumidor, es la descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC, por: “*El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento (...)*”, en relación con el artículo 34 de la misma ley.

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

1) La **relación contractual** existente entre el consumidor y la proveedora Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V., se verificó por medio de: *Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones* (fs. 150-155).

2) La **existencia de una garantía** ofrecida por la fabricante y ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de *365 días* a partir del día de la compra, conforme a lo plasmado en el documento de garantía (fs. 156 y 157), en el que se verifica las condiciones para el proceso de garantía que se entregan a clientes claro que adquieren equipo terminal móvil o tablet, así como las excluyentes de dicha garantía.

3) La **existencia de diagnóstico técnico**: se encuentra agregada a este expediente “*Diagnostico de Servicio Técnico*” (fs. 145 y 146), en donde se establece que el taller autorizado por la proveedora, Servicel Corporation, S.A. de C.V., realizó lo siguiente:

i) Según hoja de diagnóstico S206072000079 se ingresó el terminal por no tomar carga con cargador, realizó pruebas de conectividad, encendido y apagado y la carga de la batería, se determinó que la falla tenía su origen en un desperfecto de fabrica en la tarjeta principal y se realizó su respectivo cambio de tarjeta principal y kit de sellos, dado que el terminal se encontraba dentro del plazo de garantía de fábrica, posterior a las acciones antes mencionadas se realizaron pruebas y se determinó el correcto funcionamiento en el proceso de carga del terminal. Por lo cual fue devuelto al usuario.

ii) Según hoja de diagnóstico S206082000051 se ingresó el terminal por segunda ocasión porque no carga de forma inalámbrica, cabe resaltar que se ingresó por un motivo diferente, por lo que se dio por superada la falla establecida anteriormente, de igual forma se realizaron pruebas de conectividad y hermeticidad, comprobándose el adecuado funcionamiento del mismo, no obstante, se efectuaron

pruebas por dos días con un cargador inalámbrico de SERVICEL, sin que dicho terminal presentara la falla reportada por el usuario.

4) El *cumplimiento de la garantía respecto del desperfecto*: se encuentra agregado a este expediente “*Certificación extendida por el Gerente General de SERVICEL CORPORATION, S.A. de C.V.*” (fs. 172), en donde se establece que Servicel Corporation, S.A. de C.V. —taller autorizado por la proveedora—, realizó la revisión del teléfono celular en dos ocasiones, realizando reparaciones en una ocasión, y que en la segunda ocasión solamente se realizó revisión del bien y pruebas, sin encontrar desperfectos al bien objeto de la denuncia, devolviéndolo a la agencia Olímpica el terminal sin fallas, para que fuera entregado al consumidor.

B. De todo lo anterior, con tales hechos, puede acreditarse el *cumplimiento* de la garantía de uso o funcionamiento por parte de la proveedora, ya que atendió los reclamos del consumidor y realizó el procedimiento de cumplimiento de garantía conforme a las estipulaciones del taller autorizado. Consta que dicho teléfono se entregó al consumidor en correcto funcionamiento y en el mismo se detalla el “estado físico” en que fue entregado al consumidor (solicitud de servicio técnico y diagnóstico de servicio técnico de fs. 145 y 146).

Que, en el segundo reclamo realizado por el consumidor, por “terminal no carga de forma inalámbrica, golpes en la pantalla, no sellado y con golpes” (solicitud de servicio técnico fs. 147) no se encontró desperfectos en el bien, comprobándose el adecuado funcionamiento del mismo, no obstante, se efectuaron pruebas por dos días con un cargador inalámbrico de SERVICEL, sin que dicho terminal presentara la falla reportada por el usuario. Asimismo, no se logra acreditar que los daños reportados (golpes) los ocasionó la proveedora, ya que, en la hoja de entrega del producto —en la primera reparación— el consumidor no hizo observaciones del estado en que recibía el teléfono.

De lo anterior se colige que, *en el presente procedimiento no constan los elementos probatorios que acreditan la configuración de todos los elementos de la infracción al artículo 43 letra c) de la LPC, relacionados en el romano IV de la presente resolución*, pues se ha probado que la proveedora realizó la revisión correspondiente a efectos de cumplir con la garantía proporcionada al consumidor, pero no se encontraron —en la segunda revisión— desperfectos en el bien objeto de la denuncia, en consecuencia, no le era exigible responder con la petición en los extremos expuestos por el consumidor.

C. En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó *que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una*

convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: ***“La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”*** (resaltados son propios).

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

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, de la documentación probatoria agregada al expediente, las disposiciones legales y jurisprudencia precitados, así como las investigaciones que este Tribunal ha realizado, son suficientes para determinar con certeza que no se ha configurado plenamente la comisión de la infracción atribuida por parte de la proveedora, pues no consta una negación al cumplimiento de la garantía, en el alcance de las obligaciones de las denunciadas en cuanto a las cobertura de la garantía aplicables sobre el bien objeto de reclamo.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación de los principios del derecho administrativo sancionatorio, estima procedente *absolver* a la proveedora Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V, del ilícito jurídico establecido 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*; 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, respecto de los hechos denunciados por el señor

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, 33-A, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letra b), 143 letra c), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) Téngase por recibidos los escritos y anexos presentados por la licenciada _____, en su calidad de apoderada especial de la proveedora (fs.167-171 y 188-190).
- b) Desestímese la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, por: “c) El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente;”, en relación con el artículo 34 de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor _____, según el análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.
- c) Absuélvase a la proveedora Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V., por la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) por: “c) El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente”, respecto de la denuncia presentada por el señor _____ según el análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- d) 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.
- e) Notifíquese.

José Leisick 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.

FJ/AMC

Secretario del Tribunal Sancionador