

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 16/10/2023 Hora: 10:55 a. m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1117-2020</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 27/07/2020 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1 al 4) manifestando que <i>"adquirió una laptop HP 15CD005LA AMD A12 con el proveedor GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., el 23 de marzo de 2019 con una garantía de 2 años desde que la adquirió presentó fallas de carga inestable, sobrecalentamiento, olor a quemado y otros problemas más, se acercó a la sucursal de compra y le dijeron que llamara a la Compañía de la marca que es HP pero estos tampoco le dieron solución, a principios de marzo la llevó al laboratorio de la garantía y cada vez que se la entregaban la computadora presentaba otros problemas y rayones y manchas de más, la última vez que la retiró fue el día jueves 18 de junio le encontró más rayones y manchas de lapicero y el cargador como quemado y él no lo había entregado así, puso su reclamo y le dijeron ellos que había pasado mucho tiempo en su laboratorio desde el 18 de marzo hasta el 18 de junio, por lo que ha llevado un total de 3 veces la computadora al taller HP sin que se haya podido reparar. Manifiesta que en la documentación que adjunta se encuentra a nombre de _____ ya que al momento de comunicarse con HP él no podía realizar los trámites personalmente y ella realizó el trámite pero él es titular del producto. También informa que le han generado mora de \$88 dólares"</i>.</p> <p>Según el consumidor los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que establece que es una infracción grave: <i>"El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazos convenidos y en los establecidos legalmente"</i>, en relación a los artículos 13-D literal c), 33 y 34, todas disposiciones de la LPC.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que la proveedora denunciada y el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo, según consta en acta de resultado de audiencia de conciliación (fs. 45).</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 Sancionador, pronunciándose</p>			

resolución de las doce horas con seis minutos el día 24/08/2023 mediante la cual se dio inicio al presente procedimiento administrativo sancionador.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

*“El consumidor exige la devolución de lo pagado de su crédito por la computadora adquirida al proveedor GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., en razón que ya se intentó la reparación de esta en 3 ocasiones y los defectos siguen sin corregirse y en consecuencia que se de por cancelado su crédito, o en su defecto que se le proporcione el cambio de otro producto que no sea una computadora que sea por el valor que ha cancelado por el crédito hasta la actualidad, y también se le proporcione un historial de su crédito para determinar el cobro de interés moratorio y en caso se haya generado interés por los meses de emergencia, la eliminación de estos, de conformidad a lo establecido en los Art. 13-D literal c), 33, 34 y 43 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor y a las Normas Técnicas Temporales para Enfrentar Incumplimientos y Obligaciones Contractuales”.*

### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 50 al 52—, se le imputó a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.*

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

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

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

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

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

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

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

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

#### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, pues en resolución de inicio de folios 50 al 52, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o

propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada en fecha 05/09/2023, según consta a folio 54. Asimismo, en fecha 18/09/2023 (f. 60) se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento, el cual fue notificado en fecha 22/09/2023 (f. 62).

Por su parte, la denunciada compareció en los períodos otorgados en el presente procedimiento citados anteriormente, para ejercer su derecho de defensa, pues en fechas 13/09/2023, 22/09/2023 y 05/10/2023 se recibieron por medio de conducto oficial interno, escritos firmados por el licenciado **Luis Ernesto Escobar**, en su calidad de apoderado general judicial de GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V. —fs. 55, 56, 63, 64 y 65—, en el primero respondió en sentido negativo la audiencia conferida mediante resolución de inicio del presente procedimiento, argumentando que en varias ocasiones se le ha solicitado al consumidor que presente la computadora al taller autorizado por la proveedora, pues ellos no pueden determinar la existencia de una determinada falla, así mismo verificar si esta posible falla cumple con los elementos de la garantía, además menciona que el consumidor únicamente llevo al taller en 2 ocasiones la computadora, dándose por satisfecho, lo cual es comprobable con las hojas técnicas firmadas por él, y que además el consumidor mencionó que el producto ya tenía 3 reparaciones lo que no es cierto. En el segundo de los escritos informa la actualización de su nueva dirección para recibir notificaciones, y en el tercero y último reitera todos los argumentos expuestos en el primero de los citados.

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

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate” (los resaltados son propios).

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

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

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

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

- a) Fotocopias de “Recibo de Equipo para Revisión” de fecha 04/03/2020 y 18/03/2020, con número de orden 87477 y 87612 (fs. 5 vuelto y 10).
- b) Fotocopias de “ORDEN DE RECEPCION”, números 87477 y 87612, emitida por el taller designado por la proveedora GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V. (fs. 6, 10 vuelto y 11).
- c) Fotocopia de “Boleta de calidad e Inspección de equipo”, emitida en fecha 06/03/20 por el taller designado por la proveedora GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., en donde se detalla la revisión física, y las observaciones que se detectaron a la laptop al momento de su revisión (fs. 9).
- d) Fotocopia de “Boleta de calidad e Inspección de equipo”, con orden de taller 87612, en donde se detalla que la computadora se sobrecalienta “2do ingreso” (f. 11 vuelto).
- e) Fotocopia de términos y condiciones de la garantía, emitida por la proveedora, la cual se encuentra firmada por \_\_\_\_\_, encargada de realizar los trámites de la garantía (f.12).

- f) Fotocopia de factura No. 669247 emitida por “PRADO”, en donde se detalla el valor de la computadora, así mismo, al reverso se plasma “CERTIFICADO DE GARANTIA” (f. 13), con la que se acredita la relación de consumo preexistente a la denuncia, entre los intervinientes.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor, es la descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC, por: “*El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento (...)*”, en relación con el artículo 4 letra i), 33, 33-A y 34 de la misma ley. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) La *relación de consumo* existente entre el consumidor, y la proveedora GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S.A. de C.V., verificándose por medio de fotocopia de factura (f. 13), documento que de conformidad a lo establecido en el artículo 1308 y siguientes del Código Civil, se constituye como medio de prueba de las obligaciones derivadas del mismo.

2) La *existencia de una garantía* ofrecida por la proveedora al consumidor, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de 2 años a partir del día 23/03/2019, conforme a lo plasmado en la factura (fs. 4 frente y vuelto).

3) La *existencia de diagnósticos técnicos*, por medio de documentos “ORDEN DE RECEPCION” números 87477 y 87612, se puede verificar que la laptop del consumidor ingresó a revisión al taller autorizado por la marca HP, los días 04/03/2020 y 18/03/2020 (fs. 5 vuelto y 10), y de dichas ocasiones el referido taller efectuó las acciones técnicas pertinentes para el buen funcionamiento de la máquina, según detalló en hojas de “reparación de productos HP” (folios 6 vuelto y 11).

4) El *cumplimiento de la garantía respecto del desperfecto*, mediante hojas de “Orden de Recepción” y “reparación de productos HP”, con números 87477 y 87612, y en donde se detalla los diagnósticos emitidos por los técnicos del taller autorizado, que realizaron la revisión en la computadora, en fechas 04/03/2020 y 18/03/2020 (fs. 5 vuelto, 6 vuelto, 10 y 11).

Con la documentación antes expuesta se ha acreditado que la proveedora atendió el reclamo del consumidor, al haber realizado la verificación técnica del aparato cuando el consumidor notificó del desperfecto del bien; de tal suerte que se acredita que la proveedora sí mostró voluntad de atender el reclamo y cumplir con la garantía ofrecida por el artículo, que al identificar la causa del desperfecto, ésta aparentemente fue corregida, y dichas acciones se le informaron al consumidor. Posterior a las dos ocasiones que la computadora fue llevada al taller, no existe prueba que permita acreditar que el consumidor dio aviso a la proveedora, que el desperfecto del bien persistiera o presentara otra falla distinta. De lo anterior sí se acredita mediante la documentación precitada, es que el bien objeto de la

controversia quedó funcionando en óptimas condiciones después de la última reparación realizada por el taller autorizado por la proveedora y en consecuencia, resultaba imposible para la denunciada satisfacer la pretensión del consumidor, que era el reintegro de lo pagado por el aparato, pues aparentemente la proveedora corrigió la falla, y no hay prueba de fallas posteriores que habiliten la aplicación de lo dispuesto en el artículo 4 letra i de la LPC.

Por otra parte, en el expediente no existe prueba ni siquiera a título indiciario, que permita acreditar que el consumidor haya llevado la computadora a una sucursal de la proveedora, en razón de que se brinde una solución ante el supuesto nuevo desperfecto que presentó la máquina, pese a que fue la misma denunciada que solicitó al consumidor que llevara la computadora para identificar la falla (por 3ª vez), pero expresamente el consumidor se negó a hacerlo (fs. 20 y 22 vuelto).

De todo lo anterior se colige que, el bien objeto de la controversia contaba con garantía, que éste fue verificado por la proveedora en dos ocasiones por fallas que presentó el equipo, pero que aún después de las dos intervenciones técnicas del taller autorizado por el fabricante, el consumidor alegó que persistía el mal funcionamiento, por lo que solicitó la devolución de lo pagado conforme a lo establecido en el artículo 4 letra i) de la LPC donde se reconoce como un derecho básico de todo consumidor: *“Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta de acuerdo a los términos originales, si esto fuera posible; a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio; aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado conforme a lo previsto en el Art. 34 de esta ley”*.

No obstante, al invocar la precitada norma, es imposible obviar lo dispuesto en el artículo 34 inciso 1º de la misma ley, respecto de los alcances de las garantías de uso o funcionamiento, que 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*. En atención a ello, el sentido de la norma es claro, al permitir que los proveedores intenten la reparación de los bienes garantizados hasta en dos ocasiones, pero si después de esas dos reparaciones el desperfecto persiste, entonces se le habilita al consumidor la posibilidad de elegir entre las opciones que la misma ley pone a su disposición para restituirle la situación alterada ante la imposibilidad del uso del bien garantizado que resultó con desperfectos. Es entonces, que en el presente caso, se tiene

acreditado que personal técnico del taller autorizado por el fabricante, intervinieron en 2 ocasiones la computadora del consumidor, para que la misma funcionara en óptimas condiciones, pero es el caso que el consumidor expuso que las fallas del bien objeto de la controversia persistían. Ante ello la proveedora solicitó que se presentara la máquina nuevamente para determinar la falla, pero el consumidor se negó a hacerlo, razón por la que no hay prueba que sustente el dicho del consumidor, respecto a que la computadora seguía fallando.

En virtud de lo anterior, este Tribunal ha determinado conforme a la valoración de toda la documentación precitada, que fue incorporada al expediente, que la proveedora GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., realizó las gestiones necesarias para atender el reclamo del consumidor, y sí brindó la cobertura de garantía a la computadora del consumidor, en razón de realizar dos verificaciones e intentó corregir el desperfecto, de tal suerte que, para este Tribunal, en el caso de mérito, no le es posible atribuir un incumplimiento de garantía por parte de la proveedora, ya que si bien la computadora laptop presentaba fallas, era indispensable que el consumidor llevara la computadora a una sucursal de la proveedora para poder determinar mediante la pericia de personal técnico especializado y autorizado por el fabricante, la persistencia de la falla. Por su parte, es importante acotar que el consumidor, dentro del procedimiento no aportó prueba que sustentara sus argumentos, como pudiera ser un dictamen pericial de parte que acreditara si los desperfectos persistían en el bien.

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

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

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

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

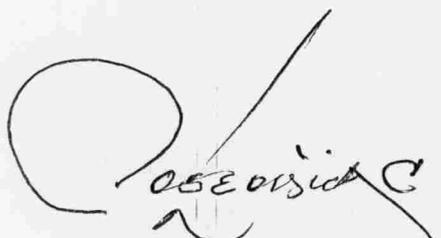
Por lo tanto, del análisis de la prueba aportada, la jurisprudencia y las disposiciones legales precitadas, en el presente caso no es posible atribuirle a GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC, en relación con los artículos 4 letra i), 33, 33-A y 34 de la misma ley, siendo procedente *absolver* a la proveedora denunciada respecto de los hechos denunciados por el señor \_\_\_\_\_ y consecuentemente resulta inoficioso la aplicación del artículo 83 letra c) respecto de la pretensión del referido consumidor.

#### VIII. DECISIÓN

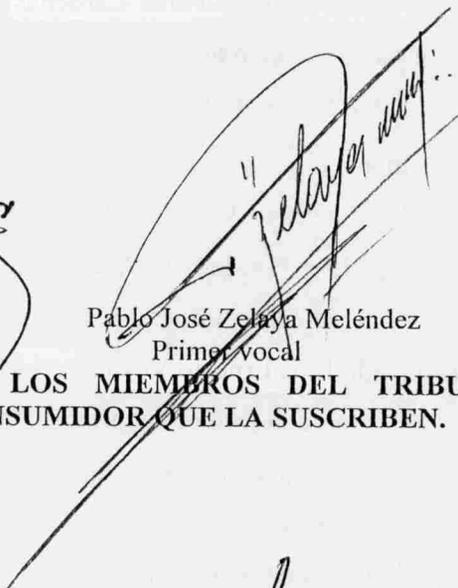
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 4 letra i., 33, 33-A, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido los escritos presentados por la proveedora denunciada a través de su apoderado general judicial, licenciado \_\_\_\_\_ (fs. 63-65).
- 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 a los artículos 4 letra i, 33, 33-A y 34 de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor \_\_\_\_\_ sobre el fundamento del análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora GMG Comercial El Salvador, S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, en relación a la denuncia presentada por el señor \_\_\_\_\_ sobre el fundamento del análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.

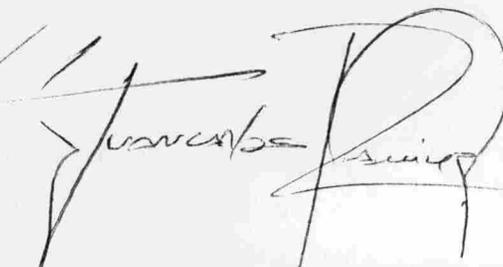
- d) *Certifíquese* copia de la presente resolución, a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, a efectos de verificar los requisitos legales de procesabilidad que la LPC impone para la ejecución de las garantías.
- e) *Hágase del conocimiento de los intervinientes 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.
- f) *Notifíquese*.



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