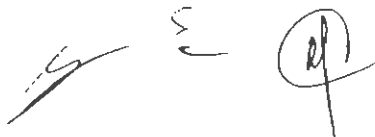
		TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 14/11/2018 Hora: 09:01 Lugar: Antiguo Cuscatlán, La Libertad	Referencia: 1469-13
RESOLUCIÓN FINAL				
Documentos que anteceden:	El día 27/04/2015 se recibió escrito firmado por _____, apoderado general judicial de _____, a través del cual evacua la prevención realizada mediante resolución de las 14:03 horas del día 09/08/2018 (folio 35), y agrega documentación (folios 39 a 43).			
I. INTERVINIENTES				
Consumidor denunciante:				
Proveedor denunciado:				
II. HECHOS DENUNCIADOS				
La denunciante expuso que en el mes de febrero/2013 adquirió un vehículo marca _____, pero el mismo presentó fallas a los dos meses y medio de la compra, mostrando problemas con el sistema de aire acondicionado, una llanta y con la caja de cambios de velocidades en marcha, situación con la que se encontraba en desacuerdo por considerar que las fallas del vehículo la exponían a un peligro en la vía pública y que pese a sus reclamos, la proveedora había intentado reparar en tres ocasiones el vehículo sin lograr solucionar el problema.				
III. PRETENSIÓN PARTICULAR				
Solicitó expresamente en su denuncia que por todos los inconvenientes que el vehículo presentó, se le cambie por otro nuevo o en su defecto se devuelva el dinero que pagó por dicho bien.				
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA				
A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, por no entregar los bienes en los términos contratados.				
V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO				
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, que se manifestó mediante escrito dirigido a este Tribunal, en el que expuso que habían llegado a un acuerdo con la consumidora, sustituyéndole el vehículo por otro nuevo y que la sociedad había asumido los gastos e impuestos de dicha operación, culminando la controversia entre la denunciante y la proveedora, al haberse cumplido la pretensión manifestada en su denuncia. Finalmente, agregó que los términos del arreglo fueron verbales pero que comprobaba la entrega del nuevo vehículo con las fotocopias certificadas por notario del contrato firmado en el mes de diciembre/2013 (folios 38 a 43).				
VI. SOBRESEIMIENTO				
En el presente caso, la consumidora y la proveedora denunciada han expresado haber llegado a un acuerdo conciliatorio (folios 33 y 38), comprobándose el cumplimiento de dicho acuerdo mediante				



fotocopia certificada por notario de contrato suscrito por la señora

con fecha 23/12/2013 (folios 42 y 43), en el que manifiesta haber recibido conforme de parte de la proveedora denunciada otro vehículo nuevo marca año 2014 con las características que se detallan en dicho documento, las cuales al cotejarlas con las características que se observan en la factura del vehículo que presentaba desperfectos y por cuyo cambio había denunciado a la proveedora (folio 3), se acredita que se trata de un vehículo diferente de similares características, con lo que se satisface la pretensión expuesta por la consumidora en su denuncia.

El artículo primero de la LPC, señala que el objeto de dicha normativa es proteger los derechos de los consumidores, por lo cual deben potenciarse todos los mecanismos previstos en la ley para que los derechos de tal grupo de personas tengan eficacia jurídica.

El inciso segundo del artículo 5 de la LPC otorga la posibilidad de que los consumidores y los proveedores puedan en cualquier instancia judicial o administrativa, mediar, conciliar, someter a arbitraje o convenir en la solución de sus controversias, siendo exigible y obligatorio para ambas partes cumplir en su totalidad lo acordado.

Ahora bien, de conformidad con lo previsto en el artículo 52 de la LPC, el cumplimiento del arreglo entre consumidor y proveedor tiene el efecto de excluir la responsabilidad administrativa del proveedor si se tratare de intereses individuales, es decir, que el cumplimiento de dicho acuerdo conlleva como consecuencia la terminación anticipada del procedimiento, ante la satisfacción de la pretensión planteada por el afectado, que constituye el objeto del proceso. Frente a esta redacción tan clara, no puede anteponerse la facultad punitiva del Estado pese a todo, pues en el marco de la LPC, no es viable persistir en continuar un procedimiento sancionatorio contra el proveedor, tutelando el interés de un consumidor cuando éste ha sometido su problemática a un medio alternativo de solución de controversias y consta fehacientemente que ya se ha cumplido el arreglo alcanzado entre las partes.

Como consecuencia del análisis antes descrito, este Tribunal considera pertinente *sobreseer definitivamente* a la proveedora , de la supuesta comisión de la infracción contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, al haberse comprobado la satisfacción completa del arreglo alcanzado entre la consumidora afectada y la proveedora denunciada.

VII. DECISIÓN

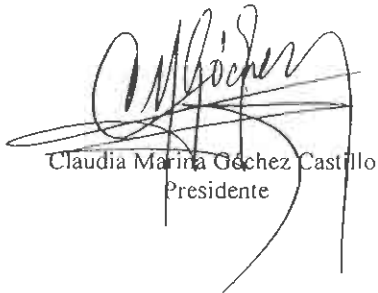
Por las razones antes expuestas y sobre la base de los artículos 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 5 inciso segundo, 52, 83 letra b), 167 de la LPC, y 216 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE:**

Sobreseer definitivamente en el presente procedimiento a respecto de la posible comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por arreglo conciliatorio alcanzado entre la consumidora y la proveedora, excluyendo de responsabilidad administrativa a la sociedad denunciada.

Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO	
Recurso procedente: Revocatoria	Plazo para interponerlo: tres días hábiles posteriores 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	

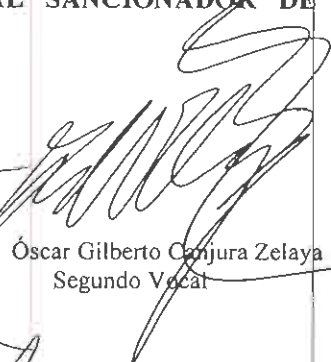
PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.



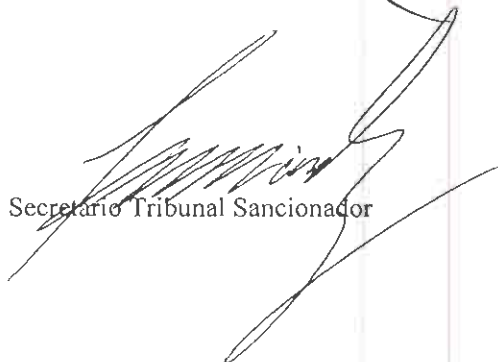
Claudia Marina Góchez Castillo
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer Vócal



Óscar Gilberto Conjura Zelaya
Segundo Vócal



Secretario Tribunal Sancionador

Q

