

Señor Ing.
Marco Miguel Sánchez Maldonado,
Gerente de SURAMERICANA DE MOTORES MOTSUR CIA. LTDA.
RUC No. 0190341992001

Señor
ADMINISTRADOR DEL CENTRO COMERCIAL EL RECREO

De mis consideraciones:

Conforme consta de la factura Nro. 040-901-000004440, de fecha 14 de diciembre del 2024, a las 17:03 pm, por el valor de \$500.18 (quinientos dólares de los Estados Unidos de Norte América con dieciocho centavos), emitida por la compra de un televisor de 55P marca TCL descripción 7110974A, en el local de nombre MOTSUR CIA. LTDA, con RUC No. 0190341992001, ubicado en el Centro Comercial El Recreo.

Posterior a la compra se procedió a instalar el televisor de 55P marca TCL, descripción 7110974A en mi casa, el cual, al ser conectado y encendido, de forma inmediata **presentó una pixelación en la pantalla**, que evidentemente hacia evidenciar un daño en el aparato.

Siendo las 21:42 pm aproximadamente del 14 de diciembre del 2024, me acerqué al almacén MOTSUR CIA. LTDA (TCL) del Centro Comercial el RECREO , donde se realizó la compra y se emitió la factura Nro. [040-901-000004440](#), de fecha 14 de diciembre del 2024, por el valor de \$500.18. Al acercarme al almacén, el personal de ventas y administradora de turno de esa hora y fecha mencionó que no podía proceder a hacer efectiva la garantía de dos años que se me había otorgado al comprar el producto señalado.

Cabe mencionar que el sello de garantía, ubicado en la parte superior derecha del aparato, fue retirado al momento del reclamo de la garantía por el personal del almacén, aduciendo que en una mala manipulación del aparato pudo haber ocasionado el daño referido, lo cual es totalmente falso y alejado de la verdad, en virtud de que en el transporte del electrodoméstico se tomaron todas las precauciones del caso y el aparato no sufrió ningún percance ni golpe, lo mismo que al ingreso a mi domicilio ni al instalarlo.

El televisor fue adquirido por mi persona, Ingeniera Patricia Pinargote Gutiérrez, con Nro. de cédula [1312421033](#), en el local mencionado.

Una vez que me acerqué al almacén, llamaron al personal de seguridad del Centro Comercial el Recreo, acercándose un guardia de seguridad, a quien volví a explicar lo antes mencionado y le solicité comedidamente se me permita visualizar los videos de las cámaras de seguridad, así como a los empleados, los que me indicaron que no me podían dar los videos sin una orden fiscal, violando mis derechos de consumidor.

Viendo la actitud del personal del local, vendedores y administradora, que se encontraban de turno el 14 de diciembre del 2024, a las 22h20 aproximadamente, yo les mencioné que me ayuden con una solución reiteradas ocasiones, los cuales se negaron.

Los mencionados empleados mencionaron que ya era tarde y debía retirarme ya que era hora de cerrar, por lo cual decidí regresar a mi domicilio considerando la hora, dejando

el televisor de 55P marca TCL, descripción 7110974A dentro **del local TCL**, ubicado en el Centro Comercial el Recreo.

Posterior a mi salida del local de TCL, la administradora de turno empujó y arrastró hacia afuera del local el televisor de 55P marca TCL descripción 7110974A, demostrando una actitud de desprecio y maltrato hacia mi persona, como ser humano y consumidor, inclusive de forma verbal, con una actitud desafiante y grosera, como se puede observar en los videos, los mismos que reposan en las cámaras del centro comercial y del local. (Anexo fotografías del televisor expulsado del local).

Luego de observar esto me dirigí a la Administración del CC Recreo, lugar en el que el guardia que se encontraba ubicado por el área de administración del Centro Comercial, supo mencionar que no se encontraba el personal correspondiente, considerando la hora, por lo cual, volví al área de salida del acceso 4 del CC Recreo, en donde encontré otro guardia de seguridad, al que le volví a mencionar lo sucedido en el local MOTSUR CIA. LTDA (TCL), el cual me indicó que debería retirar el televisor, porque en la mañana desde las 6:00 am **“el personal de limpieza se lleva todo”**.

Cabe mencionar que el televisor de 55P marca TLC descripción 7110974A se encontraba a lado de la basura del local TCL, razón por la que al ver semejante atropello, tuve que llevarme el televisor **DAÑADO** a mi domicilio, como prueba de tal echo expuesto. Ver anexo 2 anexo al presente.

Por lo expuesto, solicito de la manera más comedida se haga efectiva la garantía adquirida y se me devuelva un televisor en buenas condiciones de uso, conforme las características del aparato que se encuentran detalladas en la factura, ya que de no hacerlo quedaría en entre dicho la seriedad del local comercial, en el que a mala hora me acerqué a comprar, por lo que acudiré a las instancias legales correspondientes, para hacer prevalecer mis derechos, conforme lo determinan la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR (Ley No. 2000-21) Suplemento del Registro Oficial No. 116 , 10 de Julio 2000-Última Reforma: Suplemento del Registro Oficial 1, 11-II-2022, en sus Art. [11](#), [12](#), [17](#), [18](#), [20](#), [25](#), 26, 28. Cabe mencionar, que la compra se realizó con tarjeta de crédito, por lo tanto para el local comercial es como haberlo comprado de contado.

A su vez solicito una copia de los videos de las cámaras, ubicadas dentro y fuera del local de TCL, en el Centro Comercial El Recreo.

De no responder mi solicitud en el término de 5 días, enviaré un escrito denunciado este particular a la Dirección de Defensoría del Consumidor.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes

Ing. Patricia Pinargote Gutiérrez
Consumidor
C.I: [1312421033](#)