

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las once horas con veintidós minutos del día dieciocho de agosto de dos mil catorce.

**I.** Por recibidos los escritos presentados por el licenciado xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, junto con la documentación que con el último escrito anexa, a folios 43 y 44, mediante los cuales manifiesta haber llegado a un acuerdo conciliatorio con la proveedora denunciada, por lo que desiste de la acción iniciada en su contra.

**II.** En virtud de que el apoderado del consumidor expuso que ha llegado a un acuerdo conciliatorio con la proveedora, este Tribunal debe hacer las siguientes consideraciones:

**1.** Los medios alternos de solución de controversias son procedimientos pacíficos, en los cuales se da una negociación entre las partes para llegar a un resultado que concilie intereses. Son medios o herramientas utilizadas para poner fin, arreglar o encontrar solución al conflicto o controversia, y cuya finalidad es que todos los interesados se beneficien de los acuerdos que se logren.

Cabe señalar, que los citados medios propician la comunicación, el entendimiento y las buenas relaciones, pues su objetivo primordial es superar el conflicto y llegar a un acuerdo que evite la necesidad de recurrir a los tribunales de justicia o que se siga un procedimiento sancionatorio.

En ese sentido, puede afirmarse que acudir a un medio de solución alternativa de conflictos tiene una serie de ventajas si se compara con la vía judicial tradicionalmente utilizada para dirimir las controversias. Una de ellas es que se trata de una forma más sencilla y pacífica, en la que no hay estrictamente ganadores o perdedores.

Es, además, mucho más expedita que la vía judicial, que por lo general implica someterse a procesos más lentos y largos. En ese sentido, los mecanismos extrajudiciales de solución de conflictos ofrecen arreglos no solo más sencillos sino también menos onerosos.

Finalmente, cabe acotar que estos mecanismos permiten arribar a una solución privada y confidencial, brindando a los participantes la posibilidad de gestionar su propio acuerdo.

**2.** En este contexto, es menester acotar que el artículo 1 de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante 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.

Bajo esta perspectiva, el artículo 5 inciso segundo de la LPC al referirse a los derechos irrenunciables de los consumidores, establece que éstos y los proveedores podrán 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. Es claro entonces, que por disposición expresa de la ley en comento, los consumidores y proveedores pueden, para el caso, conciliar en cualquier

instancia judicial o administrativa, sin hacer ninguna distinción sobre el momento del proceso o procedimiento en que las mencionadas partes puedan hacer uso de esa posibilidad.

De la disposición legal antes citada se desprende un principio informador de la ley, lo cual implica que el resto de la normativa debe ser interpretada sobre esa base.

Ahora bien, el efecto del cumplimiento del arreglo conciliatorio se encuentra previsto en el artículo 52 LPC, y es el de excluir la responsabilidad administrativa del proveedor si se tratare de intereses individuales. Frente a esta redacción tan clara, no puede esgrimirse el interés superior del Estado en castigar las infracciones pese a todo, pues hay que recordar que es el consumidor el que ha dispuesto de su individual interés. En consecuencia, no resulta conveniente que en el marco de la Ley de Protección al Consumidor, se persista en continuar un proceso sancionatorio contra el proveedor, tutelando el interés de un consumidor cuando éste ha sometido su problemática a un medio de solución y ha obtenido un arreglo conciliatorio.

Por otra parte, cabe señalar que si bien es cierto, el artículo 47 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, establece que excluirán la responsabilidad administrativa del proveedor los acuerdos alcanzados en la mediación o conciliación, siempre que éstos se ventilen en el Centro de Solución de Controversias y se tratare de intereses individuales; debe aclararse que a la luz de lo dispuesto en las disposiciones de la LPC, haciendo una interpretación sistemática de la legislación de consumo, debemos entender que el legislador al prever una exención de responsabilidad administrativa en virtud del cumplimiento de un arreglo conciliatorio, se refería a las conductas consideradas como infracciones por la Ley de Protección al Consumidor en cualquier etapa, ya sea antes o durante la instrucción del procedimiento sancionatorio.

Y es que, sería contrario al espíritu de la ley dar validez únicamente a los acuerdos alcanzados en el Centro de Solución de Controversias; además, debe afirmarse que por la jerarquía normativa de la Ley de Protección al Consumidor, es la primera la que debe prevalecer sobre su reglamento en su aplicación.

En concordancia con lo anterior, siendo que el procedimiento sancionatorio no tiene como único objeto el determinar la existencia o inexistencia de una infracción y, que la Ley de Protección al Consumidor gravita alrededor del consumidor y sus intereses, no es extraño que ante el interés individual de éste, la misma ley, permita que el cumplimiento de un arreglo conciliatorio excluya la responsabilidad administrativa del proveedor, situación que no riñe, con la finalidad del Estado, expresada a través de este Tribunal, de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre los consumidores y proveedores.

Finalmente, cabe acotar que el efecto disuasivo que se le asigna a la actividad punitiva que desarrolla este Tribunal, no está por encima del objeto al cual se debe en virtud de la ley. Y es que, la solución de conflictos entre los consumidores y proveedores no sólo se logra por la disuasión de las multas impuestas, o de la inflexibilidad de los procedimientos sancionatorios, sino que también se alcanza a través de los medios alternos de solución de controversias que reconoce la misma ley. Por lo anterior, se concluye que es viable

