

1659-14

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las once horas con veintidós minutos del día veinticuatro de noviembre de dos mil catorce.

Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, de referencia número uno dos dos seis siete cuatro (122674), remitido el día veintiuno de noviembre de dos mil catorce, constando de 42 folios.

I. En el presente caso, se analiza la denuncia presentada por el señor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx contra la sociedad Banco Agrícola, S.A., en la cual manifiesta que los días veintiséis, veintinueve y treinta de enero, tres de febrero y tres de marzo de dos mil catorce, realizó transacciones con su tarjeta de crédito con una empresa denominada “xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx”, por servicios de telefonía por un año calendario. Aduce que esperó recibir el servicio pero nunca se lo brindaron, y que durante el mes de mayo del año en mención, se enteró que la empresa era un fraude, por lo que requirió al banco la reversión del monto pagado, pero luego de varios intentos sin obtener un resultado, presentó una carta por sugerencia del empleado que lo atendió para que se investigaran las transacciones por no haber sido realizadas por su persona, con relación a que no estuvo de acuerdo, por lo que le agregó que era por incumplimiento de servicio.

El consumidor solicitó en el Centro de Solución de Controversias, que la proveedora le devolviera lo pagado mediante reversión de los cargos realizados a su tarjeta de crédito.

II. Debido a las características del caso planteado, es necesario determinar la competencia de este Tribunal para conocer de posibles infracciones a la Ley de Protección al Consumidor –LPC–; es decir, si la relación contractual denunciada queda o no comprendida dentro del ámbito de aplicación descrito por el artículo 2 LPC.

III. Ante tal circunstancia, este Tribunal debe hacer las siguientes consideraciones: **A. Sobre el Ius Puniendi del Estado:**

Que la Sala de lo Constitucional en su jurisprudencia más reciente –v.gr. la sentencia de fecha 13VII2011, en el amparo 16-2009– ha reconocido que el *ius puniendi* del Estado, entendido como la capacidad de ejercer un control social coercitivo ante lo tipificado como *ilícito* –esto es, en sentido amplio, las conductas constitutivas de infracciones penales o administrativas que atentan contra bienes o intereses jurídicamente protegidos–, no sólo se manifiesta mediante el juzgamiento de los delitos e imposición de penas por parte de los tribunales penales, sino también cuando las autoridades administrativas ejercen *potestades sancionadoras*. En efecto, si bien, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Constitución, corresponde única y exclusivamente al Órgano Judicial la facultad de imponer penas, la autoridad administrativa, amparada en el ejercicio de dicha potestad, puede *sancionar* “mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso las contravenciones a las leyes, reglamentos u ordenanzas”.

Así, sobre la base del artículo 79 de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC-, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor tiene la facultad de intervenir punitivamente en la esfera jurídica de las personas jurídicas o naturales, públicas o privadas, que al dedicarse a la producción, distribución, suministro y comercialización de bienes y servicios, han provocado una lesión o daño en bienes o intereses – de orden colectivo o individual– considerados como fundamentales en la esfera jurídica del consumidor, siempre que tales comportamientos se encuentren tipificados en el referido cuerpo normativo como infracciones merecedoras de una sanción.

En efecto, la *potestad administrativa sancionadora* de la que está investido este Tribunal, tiene fijados sus fines, postulados y principios rectores a partir de la configuración que de la potestad punitiva realiza la Constitución; de tal forma que la valoración de los hechos e interpretación de las normas que éste ha de realizar se sujeta, en esencia, a una serie de principios, cuyo respeto legitima la imposición de la sanción. Entre estos postulados pueden mencionarse: el principio de legalidad, lesividad del bien jurídico, culpabilidad y la garantía de prohibición del doble juzgamiento, entre otros, los cuales, en su conjunto, han sido denominados como el programa penal de la Constitución.

Respecto al *principio de legalidad* en el ámbito del Derecho administrativo sancionador, la Sala de lo Constitucional sostuvo que este postulado constituye una garantía política del ciudadano, en el sentido de no ser sometido a sanciones que no hayan sido aprobadas previamente, evitando así los abusos de poder. En razón de ello, se exige que la ley establezca en forma precisa las diversas conductas punibles y las sanciones respectivas.

En ese sentido, el mencionado principio tiene implicaciones en el proceso de elaboración y aplicación de la Ley de Protección al Consumidor en la que se prevén las infracciones cometidas en la relación de consumo, en la medida en que éste impone las siguientes condiciones: *i*) la ley material en la que se regulan tales infracciones debe ser previa al hecho enjuiciado (*lex praevia*); *ii*) debe ser emitida exclusivamente por la Asamblea Legislativa y bajo el carácter de ley formal (*lex scripta*); *iii*) los términos utilizados en la disposición normativa han de ser claros, precisos e inequívocos para el conocimiento de la generalidad, lo cual comprende un mandato de determinación o taxatividad que ha de inspirar la tarea del legislador (*lex certa*); y *iv*) la aplicación de la ley ha de guardar estricta concordancia con lo que en ella se ha plasmado, evitando comprender supuestos que no se enmarcan dentro de su tenor (*lex stricta*).

En la Ley de Protección al Consumidor, TÍTULO II “INFRACCIONES Y SANCIONES”, el artículo 40 establece que las infracciones a la ley serán sancionadas administrativamente, en los casos y en la forma que se regula en la misma. Las infracciones se encuentran determinadas del artículo 42 al 44, las cuales están calificadas de leves, graves y muy graves, cuyas sanciones están reguladas en los artículos 45, 46 y 47 LPC.

B. Dentro de ese contexto, el artículo 1 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, establece que el objeto de la misma, es proteger los *derechos de los consumidores* a fin de *procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores*.

Por su parte, el artículo 2 regula el ámbito de aplicación de la ley en comento de la siguiente manera: “*Quedan sujetos a esta ley todos los consumidores y los proveedores, sean estos personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes, o contratación de servicios*”.

Ahora bien, el artículo 3 de la LPC, señala que, para los efectos de la ley bajo estudio, se entiende por consumidor o usuario “*toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan*”.

Así las cosas, en principio y por regla general, es menester aclarar que, evidentemente, la LPC se aplica en todas las relaciones comerciales —*transacciones entre compradores y vendedores para adquirir productos o servicios a cambio de un precio, tasa o tarifa*—, con la finalidad de proteger a los consumidores, ya que éstos, al adquirir bienes y servicios, *pueden encontrarse en una posición desigual o asimétrica frente al proveedor*.

C. Finalmente, para el caso que no ocupa, es importante destacar que la competencia del Tribunal Sancionador, radica en el ejercicio de la potestad sancionadora respecto de *infracciones a la LPC*.

Así, el artículo 83 de dicha normativa, señala como atribuciones del Tribunal Sancionador: a) instruir los procedimientos sancionatorios *en materia de protección al consumidor*; b) imponer las sanciones o resolver lo que corresponda; c) ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio; y d) conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por ley. **IV. Análisis del caso.**

De la documentación agregada al expediente, se advierte que el denunciante suscribió de manera “*voluntaria*” una contratación por servicios de telefonía con la empresa “xxxxxxxxxxxxxxxx”, por lo que accedió a que se le realizaran los cargos pertinentes a su tarjeta de crédito, pero al no recibir los servicios contratados requirió al banco hacer la reversión de las operaciones cargadas a su tarjeta, ya que se percató que la empresa era un fraude, y que su única pretensión radica en que se le devuelva el dinero pagado por un servicio no recibido, en el que el banco no tiene ninguna injerencia.

En ese sentido, no se encuentra dentro de las atribuciones de este Tribunal Sancionador ordenar a la proveedora que devuelva cantidades de dinero cargadas a la tarjeta de crédito del consumidor —previo

