



1615-13

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las catorce horas con dos minutos del día diecisiete de noviembre de dos mil dieciséis.

I. En el escrito agregado de folios 19 a 24, la apoderada de manifestó que el presente procedimiento sancionatorio no debió iniciarse, ya que su mandante dio cumplimiento a los acuerdos alcanzados en la fase conciliatoria celebrada en el Centro de Solución de Controversias, por lo que solicita en su escrito que se sobresea a , por las infracciones imputadas.

De conformidad al principio de legalidad consagrado en la Constitución de la República; este Tribunal advierte la existencia de algunas irregularidades en el procedimiento, por lo que se encuentra obligado a realizar las siguientes consideraciones:

A. Las facultades de los funcionarios de la Administración Pública encuentran su fundamento último en la propia Constitución, pues de conformidad con el artículo 86 de dicha ley primaria no puede haber actuación lícita de cualquier funcionario que no esté amparada en el ordenamiento jurídico. En ese sentido, el artículo 164 de la Constitución puede extenderse a todas las facultades que el ordenamiento jurídico otorga a la Administración Pública, es decir, a la suma de las atribuciones y competencias en el desarrollo de la función administrativa.

La disposición mencionada pretende proteger el ordenamiento en su expresión normativa superior, por lo que constituye un mecanismo de defensa de la Constitución ante los actos nulos de la Administración. En ese orden de ideas, los excesos de las facultades que la Constitución establece, relevantes para la categoría de nulidad del mencionado artículo 164, son aquellos que vulneren disposiciones de la misma. En consecuencia, será nulo el acto dictado por la Administración Pública en ejercicio de una facultad administrativa, cuando dicha transgresión trascienda en una vulneración a la Constitución.

B. El Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–, regula la nulidad de actuaciones procesales.

Al respecto, el artículo 232 del CPCM, señala que *“los actos procesales serán nulos sólo cuando así lo establezca expresamente la ley. No obstante, deberán declararse nulos en los siguientes casos: a) si se producen ante o por un tribunal que carece de jurisdicción o competencia que no pueda prorrogarse; b) si se realizan bajo violencia o intimidación o*

RE @

*mediante la comisión de un acto delictivo; c) si se han infringido los derechos constitucionales de audiencia o de defensa*"(El resaltado es nuestro).

En ese orden, la Sala de lo Constitucional en la sentencia de fecha veintiuno de enero de dos mil nueve, en el proceso de referencia 96-2007 ha sostenido que "el derecho de defensa implica el aseguramiento de las garantías fundamentales dentro del proceso, para que la persona objeto de imputación disponga efectivamente de su ejercicio para controvertir los hechos atribuidos en su contra".

Al respecto, es relevante traer a colación lo dispuesto en el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, el cual regula el inicio del procedimiento sancionatorio, estipulando: "*c) Si tratándose de intereses individuales no hubo arreglo en la mediación o conciliación*", analizando dicha disposición, se puede afirmar que uno de los requisitos para dar inicio al procedimiento sancionatorio es que agotada la fase de mediación o conciliación, no exista arreglo entre los intervinientes.

Aunado a lo anterior, el artículo 52 de la Ley de Protección al Consumidor regula la excepción de responsabilidad, acotando dicho artículo: "*Si se tratare de la afectación a un interés individual, el cumplimiento del arreglo alcanzado en la mediación o conciliación entre el proveedor y el consumidor excluirá la responsabilidad administrativa del proveedor...*".

A la luz de ambas disposiciones, se puede concluir que el cumplimiento del arreglo alcanzado en la mediación o conciliación entre los intervinientes excluye de responsabilidad administrativa al proveedor y que uno de los requisitos establecidos en la normativa para dar inicio al procedimiento sancionatorio es que agotada la fase de mediación y conciliación no exista arreglo.

En el caso de autos, en el acta agregada a folios 12 del presente expediente administrativo, se dejó constancia de que en el Centro de Solución de Controversias, tanto el consumidor y la proveedora denunciada alcanzaron un acuerdo conciliatorio, pero en la certificación remitida a este Tribunal –folios 16- se hizo constar que por medio de una llamada telefónica que se le realizó al consumidor, presuntamente éste informó que la proveedora denunciada no cumplió con lo acordado en la audiencia conciliatoria, sin que constare en documento alguno el incumplimiento de la proveedora denunciada o que se le hubiese corrido traslado a la misma para argumentar su defensa, debiendo destacar además que la identidad de la persona que realizó la referida llamada telefónica no pudo ser constatada legalmente.



Ante esto, este Tribunal por medio de la resolución de las catorce horas con cinco minutos del día diecinueve de mayo de dos mil catorce, previno al señor

para que se manifestara respecto al cumplimiento del acuerdo alcanzado con la proveedora denunciada, por lo que según el Comprobante de Correos de El Salvador, agregado a folios 47, dicha resolución fue entregada personalmente al consumidor, sin que dicho señor a la fecha se haya pronunciado respecto del cumplimiento sobre el referido acuerdo, sin ratificar su voluntad de continuar con el procedimiento ante este Tribunal y sin confirmar que fue éste quien realizó la llamada telefónica que dio inicio al mismo.

En consecuencia, de conformidad a lo antes expuesto este Tribunal concluye que: el Centro de Solución de Controversias para dar cumplimiento al requisito establecido en el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor citado anteriormente, debió asegurarse del incumplimiento de dicho acuerdo alcanzado, por lo que, al no correrse traslado a la proveedora denunciada sobre lo manifestado por el consumidor, se han infringido los derechos constitucionales de audiencia y defensa de la proveedora denunciada, por lo que, resulta necesario declarar la nulidad de lo actuado por este Tribunal a partir de la resolución de las once horas con veinticuatro minutos del día quince de octubre de dos mil trece.

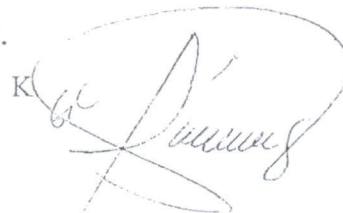
**II.** En razón de lo anterior, y sobre la base de lo dispuesto en los artículos 12 de la Constitución, 167 de la Ley de Protección al Consumidor y 232 letra c) del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE:**

a) Declarar nulo lo actuado por este Tribunal en el presente procedimiento, a partir de la resolución de las once horas con veinticuatro minutos del día quince de octubre de dos mil trece, retro trayéndose a ese estadio procesal, en el Centro de Solución de Controversias deberá realizar actuaciones pendientes, a efecto de verificar el cumplimiento o no del acuerdo conciliatorio.

b) Remitir el presente expediente al Centro de Solución de Controversias, Oficina Plan de la Laguna.

*Notifíquese.*

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

 3

