

1035-16

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

Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—CSC—, de referencia uno cuatro dos seis siete uno (142671), remitido el día veintiséis de septiembre de dos mil dieciséis, constando de 66 folios.

I. En el presente caso, se analiza la denuncia presentada por la señora [redacted] contra la [redacted] en la cual manifiesta que la proveedora le ha generado cobros excesivos por el servicio de agua potable, en los meses de diciembre de dos mil quince y enero de dos mil dieciséis, por un monto de doscientos cuarenta y nueve dólares con noventa centavos (\$249.90), con lo que no está de acuerdo, pues la vivienda es habitada por tres personas adultas, tiene dos chorros, un servicio lavable, no hay fugas y se realizan medidas de ahorro.

La consumidora solicitó en el Centro de Solución de Controversias, que se realizara un ajuste en las facturas de los meses de diciembre de dos mil quince y enero de dos mil dieciséis, del total de ciento nueve dólares con sesenta y un centavos (\$109.61), se llevara a cabo una inspección al medidor para determinar el posible error, además de que se le entregara estado de cuenta, histórico de consumo y ficha catastral.

Finalmente, requirió se dictara medida cautelar en el sentido de suspender los cobros desde el mes de noviembre de dos mil quince al mes de agosto de dos mil dieciséis, mientras el presente procedimiento no cuente con una resolución definitiva al respecto y por ende se preste el servicio con normalidad evitando cualquier suspensión.

II. 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:

1. En relación a la Potestad Sancionadora del Estado.

A. La Sala de lo Constitucional en sus criterios jurisprudenciales -v.gr. la sentencia de fecha 13-VII-2011, en el amparo 16-2009- ha reconocido que el *derecho a sancionar* 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 –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.

B. 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 de doble juzgamiento, entre otros, los cuales, en su conjunto, han sido denominados como el programa penal de la Constitución.

C. Respecto al principio de legalidad en el ámbito del Derecho administrativo sancionador, en la sentencia pronunciada por la Sala de lo Constitucional, de fecha 20-I-2012, en el amparo 47-2009, se 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; ii) debe ser emitida exclusivamente por la Asamblea Legislativa y bajo el carácter de ley formal; 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; 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.

Es importante destacar, que para legalizar la actividad sancionadora de la Administración, en primer lugar, es necesario verificar que el acto u omisión sancionable se halle claramente definido como infracción en el ordenamiento jurídico. Una vez comprobada tal situación, se debe adecuar las circunstancias objetivas y personales determinantes de la infracción; este es el ejercicio inherente a la tipicidad.

2. En el presente caso, la consumidora fue citada para la audiencia de conciliación a celebrarse el día veinticinco de abril de dos mil dieciséis, tal como consta a folios 20 y 21, diligencia a la que no se presentó, según se consignó el acta de suspensión de audiencia por incomparecencia de la parte consumidora –folios 28–, fijándose nueva audiencia para el día seis de mayo de dos mil dieciséis, tal como se detalla en la convocatoria para audiencia de conciliación –folios 29 y 30– a la que tampoco asistió, según se constata en el acta de suspensión de audiencia de conciliación por incomparecencia de la parte consumidora, agregada a folios 36, sin que se haya dejado constancia de la justificación de la incomparecencia reiterada por parte de la consumidora.

En cambio, se le citó a una nueva audiencia conciliatoria, para el día cinco de julio de dos mil dieciséis, la cual se suspendió para la realización de una constatación de hechos, por el mismo motivo fue suspendida la audiencia del día diez de agosto de dos mil dieciséis; finalmente la constatación de hechos se llevó a cabo el día doce de agosto de dos mil dieciséis, para luego programar la última audiencia conciliatoria para el día doce de septiembre de dos mil dieciséis, en la que no hubo acuerdo y se remitió el expediente al Tribunal Sancionador.

Al respecto la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, en el inciso tercero del artículo 112 establece que: *“En caso que el consumidor no asista por segunda vez a la audiencia de conciliación y no presente justificación, se tendrá por desistido el reclamo y se archivará el expediente, no pudiendo éste presentar otro reclamo por los mismo hechos.”* El inciso cuarto, consigna que: *“La justificación de inasistencia tendrá que presentarse en un plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia.”*

Situación que no fue atendida por el Centro de Solución de Controversias, ya que se continuó programando audiencias conciliatorias sin haber consignado la incomparecencia reiterada de la consumidora o la justificación para la misma, lo que constituye una violación al procedimiento establecido, en el artículo 112 incisos tercero y cuarto de la LPC, por lo que no es posible iniciar un

procedimiento de naturaleza sancionatoria en el que no se le ha dado cumplimiento a lo establecido en la ley de la materia.

III. Por las razones antes expuestas, y sobre la base de los artículos 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 83 letra b), 112 inciso tercero y cuarto 167 de la LPC y 94 de su reglamento y artículos 216, 217 y 277 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Declarar* improponible la denuncia presentada por la señora [redacted] por el hecho denunciado.

b) *Declarar* sin lugar la medida cautelar solicitada por la consumidora, por las razones antes expuestas.

c) *Notificar* la presente resolución al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, Oficina Regional de San Miguel.

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

E