

377-16

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las once horas con treinta y siete minutos del día tres de febrero de dos mil diecisiete.

Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —CSC—, de referencia uno tres siete siete siete dos (137772), remitido el día trece de mayo de dos mil dieciséis, constando de 55 folios.

I. En el presente caso, se analiza la denuncia presentada por la señora [redacted], por medio de su apoderado señor [redacted] contra [redacted], por supuestas infracciones a la Ley de Protección al Consumidor.

II. Al respecto, este Tribunal conviene hacer las siguientes consideraciones:

A. Sobre la Potestad Sancionatoria del Estado

La Sala de lo Constitucional en su jurisprudencia más reciente —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 —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, en la sentencia 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.

B. En el caso de autos, la señora [REDACTED], por medio de su apoderado señor [REDACTED] manifestó que el día dieciséis de noviembre de dos mil trece, su mandante le envió una carta de invitación a su hermana en El Salvador, para que no tuviera problemas al viajar a Italia, por lo que las proveedoras denunciadas le informaron que la carta se entregaría en un plazo de cuatro a seis días, lo que no sucedió debido a que según se le dijo la dirección de destino no estaba completa.

Alega, que la carta la entregaron después de la fecha programada para el viaje, por lo que la hermana de su mandante perdió el vuelo y el dinero invertido en reservación en hotel, seguro de asistencia y gastos de transporte, con lo que no está de acuerdo.

El apoderado de la consumidora solicitó en el Centro de Solución de Controversias, que las proveedoras le reconocieran los gastos por la pérdida del vuelo, seguro de asistencia, reservación de hotel y gastos de transporte, ya que no entregaron la carta de invitación a tiempo.

Sin embargo, no consta en el expediente prueba alguna de la relación contractual entre la consumidora y las proveedoras denunciadas. A folios 6 y 7, se consigna la declaración de mercancía y guía de envío en la que aparece la consumidora como remitente de la carta, documentación que fue emitida por [redacted]. A folios 8, se encuentra agregada la copia confrontada de guía de envío emitida por [redacted]

[redacted], sin que en dicho documento se establezca la relación contractual con la consumidora. De lo anterior se concluye que la consumidora contrató para el envío de la carta de invitación a El Salvador con la empresa *Paccocelere Internazionale* en Italia y no con las proveedoras denunciadas, por lo que al no existir prueba de la relación contractual entre la señora [redacted] y las proveedoras denunciadas [redacted], no es posible admitir la denuncia.

III. Por las razones antes expuestas, y sobre la base de los artículo 144 de la Ley de Protección al Consumidor y 94 de su Reglamento, este Tribunal Sancionador **RESUELVE:**

a) *Declarar improponible* la denuncia presentada por la señora [redacted], por medio de su apoderado señor [redacted], por los hechos denunciados.

Notifíquese.

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

E./gc

