

932-16

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las diez horas con veintiún minutos del día uno de marzo de dos mil diecisiete.

Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, de referencia uno cuatro seis uno dos cinco (146125), remitido el día veintiséis de agosto de dos mil dieciséis, constando de 64 folios.

I. En el presente caso, se analiza la denuncia presentada por la señora [redacted] en la cual manifiesta que el servicio de telefonía celular ligado al número [redacted] fue desactivado por incumplimiento de pago, que canceló el monto total de la deuda; posterior al pago le informaron que el número celular [redacted] ya había sido asignado a otro cliente; por lo que interpuso su reclamo por escrito, obteniendo como respuesta que si se le puede asignar nuevamente el número [redacted] pero que debe de cancelar las facturas vinculadas a los números [redacted] para poder acceder a su pretensión.

La consumidora solicitó en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, que se le asigne nuevamente el número telefónico [redacted] y se continúe con la prestación del servicio.

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

A. Sobre la Potestad Sancionatoria del Estado.

La Sala de lo Constitucional en su jurisprudencia –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.

Mediante sentencia pronunciada a las trece horas con cincuenta y tres minutos del veinticuatro de agosto de dos mil quince, en el proceso de inconstitucionalidad número 53-2013/54-2013/55-2013/60-2013, publicada en el Diario Oficial número 165, Tomo 408, de fecha diez de septiembre de dos mil quince, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, determinó que *el principio de tipicidad, taxatividad, determinación o certeza en el Derecho Administrativo Sancionador exige que la ley describa una conducta (acción u omisión), de "sus elementos esenciales" o "de forma genérica", pero que sea "constatable por el aplicador de la ley"*, lo que implica que *la tipificación de una infracción administrativa al menos debe identificar o definir una conducta objetiva, verificable o "constatable" por el aplicador,(...), sin que esta pueda ser "construida" por vía de la interpretación.*

La tipicidad de una conducta implica fundamentalmente que la misma se encuentre descrita de forma expresa en la ley, y sólo en dicho caso éste Tribunal puede conocer sobre el fondo de la pretensión del denunciante, realizar la valoración de la prueba presentada, y sancionar o absolver según corresponda, en aplicación del principio de legalidad.

Tomando en cuenta todo lo anterior, para que esté Tribunal pueda pronunciarse sobre la antijuridicidad de la conducta denunciada, es necesario que la misma coincida con alguna de las infracciones establecidas en los arts. 42, 43 y 44 de la LPC, lo cual requiere realizar el análisis de tipicidad.

En el presente caso, la denunciante manifestó en su denuncia que el servicio de telefonía celular ligado al número [redacted] fue desactivado por incumplimiento de pago, que canceló el monto total de la deuda y posterior al pago le informaron que el número celular [redacted] ya había sido asignado a otro cliente; solicitando a la proveedora denunciada que le asignara nuevamente el número [redacted] que la proveedora le manifestó que para poder acceder a su pretensión debe de cancelar las facturas vinculadas a los números [redacted] y [redacted].

De los hechos narrados por la denunciante no es posible determinar la concurrencia de algún tipo sancionador que podría calificar preliminarmente -- conducta antijurídica atribuida a la denunciada, en consecuencia, no subsiste el elemento de la tipicidad originalmente considerado, pues dicha conducta no queda subsumida o adecuada a la descripción de algún tipo administrativo sancionador previsto en la Ley de Protección al Consumidor.

Por consiguiente, al no existir en la Ley una descripción de la conducta atribuida a la

denunciada que pueda considerarse infracción, no es posible analizar la antijuridicidad que en la denuncia se le atribuye a las conductas de la denunciada, como contrarias a lo dispuesto en el artículo 18 LPC, y valorar si las mismas están o no amparadas en una causa de justificación, como el cumplimiento de un deber, el ejercicio legítimo de un derecho o de una actividad lícita, o el estado de necesidad.

III. En atención a lo expuesto en párrafos anteriores, sobre la base del artículo 94 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal Sancionador **RESUELVE:**


a) *Declarar* improponible la denuncia presentada por la señora

contra

., por el hecho denunciado.

b) *Notificar* al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, oficina central.

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



M/11/15