

229-16

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

Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, de referencia uno tres cinco ocho ocho siete (135887), remitido el día diecinueve de febrero de dos mil dieciséis, constando de 26 folios.

I. En el presente caso, se analiza la denuncia presentada por el señor \_\_\_\_\_ en contra del señor \_\_\_\_\_ y la sociedad \_\_\_\_\_

, por supuestas infracciones a la Ley de Protección al Consumidor (en adelante LPC).

II. Al respecto, este Tribunal considera oportuno 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 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 en estudio, el señor [redacted] manifestó que el día tres de agosto de dos mil quince, adquirió un teléfono celular –cuyas especificaciones se encuentran relacionadas a folios 1 del presente expediente–, pero que dicho teléfono le falló, pues perdía color la pantalla y se tornaba de color rosado y no le respondía, por lo que realizó el reclamo pero no obtuvo respuesta favorable.

El denunciante solicitó en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, que se realizara la devolución del dinero pagado debido al incumplimiento de la garantía.

Advierte este Tribunal que la denuncia del señor [redacted] se ingresó en el Centro de Solución de Controversias en contra del señor [redacted] y como prueba de la relación contractual preexistente a la denuncia se consigna a folios 3 la fotocopia confrontada de factura en la que solamente se refleja que el establecimiento comercial se denomina “

Ahora bien, consta en el acta de ratificación de denuncia agregada a folios 17 que el señor ( ) ratificó su denuncia únicamente en contra de ( ) y en la convocatoria para la audiencia de conciliación programada para el día nueve de diciembre de dos mil quince se citó al señor ( ) y a la sociedad ( )

Posteriormente, el denunciante por medio de escrito agregado a folios 25 expresó su deseo de renunciar a los medios alternos de solución de controversias en contra de los proveedores ( ) , y el señor ( )

Es importante destacar que según los registros públicos de la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, el Número de Identificación Tributaria (NIT):

( ) corresponde al señor ( ) por lo que debía ser contra dicho proveedor que se realizara la ratificación de denuncia y convocatoria para audiencia conciliatoria.

Al respecto, el artículo 109 inciso 2° de la Ley de Protección al Consumidor establece que: *“la denuncia podrá presentarse en forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, debiendo contener al menos: a) la identificación y datos generales del denunciante...”*

En el presente caso, ha quedado evidenciado que el Centro de Solución de Controversias realizó incorrectamente la ratificación de la denuncia interpuesta por el señor ( ) , pues solamente se relacionó a una proveedora, la sociedad ( ) sin que conste documentación alguna en la que se evidencie la relación de consumo con el denunciante, y, además en la citación a la audiencia de conciliación se convocó al señor ( ) en su carácter personal y a la sociedad ( )

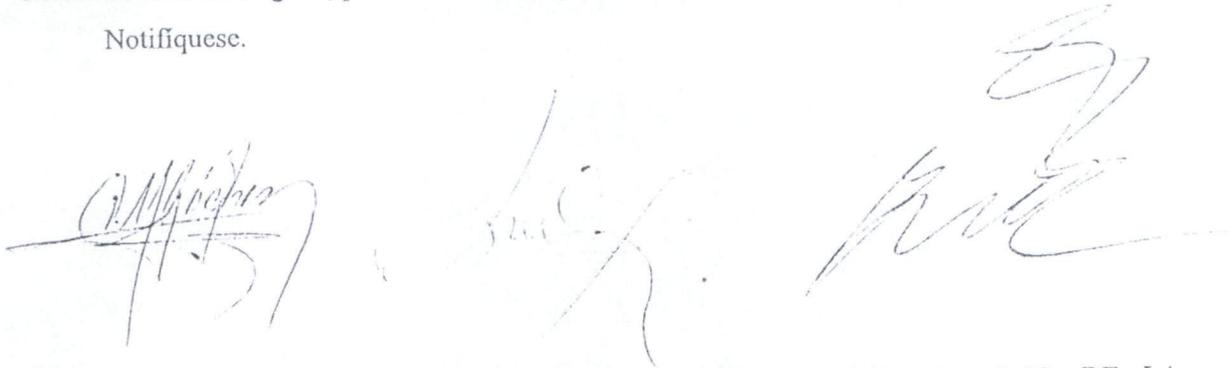
Por esta razón, este Tribunal no puede dar inicio a un procedimiento de naturaleza sancionatoria, en el que el proveedor denunciado no se encuentra plena e indiscutiblemente individualizado y en el que no se han cumplido en legal forma con los requisitos de procesabilidad establecidos en el artículo 143 de la LPC.

**III.** Por las razones antes expuestas, y sobre la base de los artículos 144 de la LPC y 94 de su Reglamento, este Tribunal Sancionador **RESUELVE:**

- a) Declarar improponible la denuncia interpuesta por el señor ( ) n contra de ( ) , por los hechos denunciados.

b) *Certificar* al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, Oficina Plan de La Laguna, para los efectos legales correspondientes.

Notifíquese.



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

K/nc

