

1332-16

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

Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, de referencia uno cinco uno ocho tres cuatro (151834), remitido el día nueve de diciembre de dos mil dieciséis, constando de 68 folios.

I. En el presente caso, se analiza la denuncia presentada por el señor _____ en contra de la sociedad _____ en la cual manifiesta que en fecha nueve de diciembre de dos mil quince, adquirió un teléfono celular LG G4 marrón leather (D); que durante el mes de agosto de dos mil dieciséis el teléfono celular presentó desperfectos que impedían su buen funcionamiento, al intentar realizar una actualización del software a la versión más reciente, se cambió la configuración del teléfono celular y este dejó de funcionar, por lo anterior en fecha ocho de agosto de dos mil dieciséis el teléfono celular ingresó por primera ocasión al taller de reparaciones; en fecha catorce de agosto de dos mil dieciséis, después de haber realizado una recarga de software, la proveedora realiza la entrega al consumidor el teléfono celular; que al intentar nuevamente actualizar el software, se percató que el desperfecto persistía; que en fecha quince de agosto de dos mil dieciséis, ingresó a taller de reparaciones por segunda ocasión el teléfono celular, que para solventar los desperfectos la proveedora procedió a realizar el cambio de IMEI y tarjeta principal del teléfono celular. Hace notar que el cambio de IMEI y tarjeta principal del teléfono celular se realizó sin su consentimiento y que dichos cambios les han ocasionado inconformidades.

El consumidor solicitó en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, que se realizara el cambio del teléfono celular por otro teléfono celular del mismo valor y similares características.

II. En atención a los hechos narrados en la denuncia y a la pretensión del denunciante, éste Tribunal debe realizar 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*.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Constitución, corresponde única y exclusivamente al Órgano Judicial la facultad de imponer penas -en sede jurisdiccional-; por su parte 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.

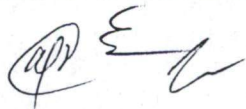
En ese sentido, el mencionado principio tiene implicaciones en el proceso de elaboración y aplicación de la Ley de Protección al Consumidor en la que se prevén las infracciones cometidas en la relación de consumo, en la medida en que éste impone las siguientes condiciones: *i)* la ley material en la 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. Cuando no se integran todos los elementos descritos en el tipo legal, se presenta el aspecto negativo llamado atipicidad. La atipicidad es la ausencia de adecuación de la conducta al tipo legal sujeto a sanción.

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.

Consta en el acta de recepción de denuncia que luego que el teléfono celular LG G4



marrón leather (D) presentó desperfectos que impedían su buen funcionamiento, este ingreso en dos ocasiones al taller de reparaciones, los días ocho y quince de agosto de dos mil dieciséis; que para solventar los desperfectos la proveedora procedió a realizar el cambio de IMEI y tarjeta principal del teléfono celular, cambio que según el consumidor se realizó sin su autorización y los cuales le han ocasionado inconformidades, sin exponer con claridad cuáles son dichas inconformidades.

Es necesario aclarar que, las garantías de funcionamiento -artículo 34 LPC- comprenden **las reparaciones necesarias** para que los bienes desempeñen la función para la cual han sido fabricados. Es decir que, en caso de existir desperfectos que afecten su funcionamiento, **el proveedor debe proceder a su reparación**. Por tanto, la infracción a la Ley de Protección al Consumidor se produce si: 1) El proveedor no cumple con la reparación del bien, a la cual está obligado de conformidad a los términos de la garantía ofrecida. 2) El proveedor no lleva a cabo la reparación en forma satisfactoria, es decir que se efectúa en forma negligente. 3) La reparación se ha llevado a cabo infructuosamente dos veces sin poder corregir el defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien, y el proveedor no accede a sustituir el bien, reducir el precio o devolver lo pagado por el consumidor.

En cuanto al supuesto **incumplimiento de garantía** denunciado, este Tribunal considera **necesaria la concurrencia de ciertos elementos para la configuración de la conducta** a que alude el citado Art. 43 letra c) LPC, debiendo constar en el procedimiento: a) La existencia de una relación contractual; b) El otorgamiento de una garantía respecto al bien objeto del contrato, en los términos que dispone la LPC; c) La concurrencia de un desperfecto o falla en el bien que encaje en los alcances de la garantía; y, d) **La falta de cumplimiento del proveedor a la garantía en los términos en que fue ofrecida**.

De la lectura del acta de recepción de denuncia se desprende que la proveedora denunciada realizó, en el segundo ingreso al taller de reparaciones, mediante el cambio de IMEI y tarjeta principal del teléfono celular, la reparación del teléfono celular LG G4 marrón leather (D), dándole cumplimiento a lo estipulado en el literal f) de las condiciones aplicables al arrendamiento de terminales móvil, tablet o laptop del contrato para prestación de suministros de productos de telecomunicaciones por parte de
-folios 4-, en el cual literalmente se estipula: "Mantenimiento y reparaciones. Salvo que indique lo contrario en el presente Contrato, el mantenimiento y cuidado del terminal móvil o

equipo entregado en arrendamiento, será de única y exclusiva responsabilidad del CLIENTE, asimismo, si durante el plazo de vigencia del presente Contrato, el terminal móvil o equipo necesita reparaciones por uso indebido o irregular, éstas serán por cuenta del CLIENTE, sin que pueda exigir a ningún tipo de compensación por las mismas. **Las reparaciones** antes mencionadas **serán responsabilidad de** si éstas provienen de defectos de fábrica, mala calidad o condiciones ruinosas del terminal móvil o equipo que sean consideradas como preexistentes al inicio del plazo de vigencia del presente Contrato, por peritaje que al respecto se haga por

En conclusión, de los hechos narrados por el consumidor y la documentación anexa al presente expediente, no es posible realizar una adecuación de la conducta atribuida por el consumidor que pueda considerarse infracción, por lo que 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 33 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 el señor s en contra de la sociedad , por el hecho denunciado.

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

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

M. / ME

