

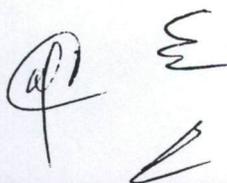
393-12

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con treinta y un minutos del día catorce de noviembre de dos mil diecisiete.

Por recibido el escrito de folios 95 y 96, firmado por el licenciado \_\_\_\_\_, en calidad de apoderado de \_\_\_\_\_ ahora \_\_\_\_\_ mediante el cual solicita se valore la renuncia expresa del señor \_\_\_\_\_, y se emita resolución final dando por concluido el procedimiento sancionatorio sin responsabilidad para las partes. Por agregada la documentación que con dicho escrito anexa y que consta de folios 97 a 101.

I. En los escritos de folios 36 y 41, los licenciados \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ apoderados de las sociedades \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_, respectivamente, interpusieron recursos de revocatoria contra la resolución que dio inicio el presente procedimiento, los cuales habrán de ser decididos en esta resolución porque fueron tramitados conforme al art. 505 del Código Procesal Civil y Mercantil, no obstante tratarse de recursos no reglados, ya que, únicamente las resoluciones definitivas que dicte el Tribunal Sancionado pueden ser modificadas en su contenido y decisión como resultado de la interposición de un recurso de revocatoria, de conformidad con el art. 147 de la Ley de Protección al Consumidor.

Además, uno de los fundamentos de los referidos recursos radica en un alegato de falta de legitimación de \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ para ser denunciadas en el presente procedimiento, el cual equivale a una excepción; pues, los apoderados de las proveedoras denunciadas señalaron que en el expediente remitido por el Centro de Solución de Controversias, consta el contrato de telecomunicaciones suscrito con la primera de las sociedades antes mencionadas, y del mismo puede observarse que dichas proveedoras no han ofrecido un contrato de seguro. También señalan que al establecer la Ley de Sociedades de Seguros un procedimiento especial para la tramitación de los reclamos objeto de contratos de seguro, y en razón del principio de especialidad, este Tribunal debe abstenerse de conocer sobre el reclamo presentado por el consumidor, por escapar de su competencia, al estar conferida a la Superintendencia del Sistema Financiero.



Finalmente, el apoderado de . . . manifestó que su representada no presta, ni puede prestar los servicios de seguro a los que se hace referencia en el reclamo del consumidor.

Cabe señalar, que mediante resolución de folios 90, se corrió traslado al consumidor, para que se pronunciara sobre los recursos de revocatoria interpuestos, sin que se manifestara al respecto.

Ante los argumentos expuestos por los apoderados de las proveedoras, sobre la falta de legitimación alegada, este Tribunal considera necesario hacer las siguientes consideraciones:

1. La Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, establece en su artículo 1 que su objeto es proteger los derechos de los consumidores, y crear certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores. En este sentido, el concepto de relación de consumo, expresado por el artículo 2 de la LPC, tiene dos elementos esenciales que deben concurrir: uno objetivo y el otro subjetivo.

Según el primero, quedan comprendidos en el ámbito de la ley los actos jurídicos relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento o cualquier otra forma de comercialización de bienes o servicios. Por su parte, el elemento subjetivo exige que en una relación contractual, sujeta al ámbito de la ley de consumo, una de las partes tenga calidad de proveedor y la otra de consumidor. Las definiciones de tales sujetos económicos se encuentran establecidas en el artículo 3 de la LPC. Así, de manera general, puede decirse que es proveedor quien proporciona bienes o servicios al mercado con ánimo de lucro; y que es consumidor quien los adquiere para sí, es decir, para destinarlos a la satisfacción de sus propias necesidades.

En este contexto, para determinar una situación jurídica particular a la que este Tribunal deba aplicarle la normativa de consumo, es necesaria la existencia de una relación jurídica que vincule a dos personas específicas, cuya conducta o actuación se someta a valoración de este Tribunal; esto es, una relación jurídica en particular que enlace un proveedor específico con un consumidor concreto.

Naturalmente, el proveedor denunciado debe ser aquel que haya establecido una relación de consumo con el consumidor denunciante, directamente vinculado con la alegación objeto de la denuncia. Es decir, la denuncia debe encauzarse contra el proveedor pasivamente legitimado.

2. La legitimación está referida a la capacidad de ser parte en un procedimiento concreto, en virtud de la cual se exige que para que la pretensión procesal pueda ser examinada en cuanto al fondo, sean las personas que se encuentren vinculadas con el objeto del litigio las que figuren como partes en el proceso o procedimiento de que se trate. La falta de este presupuesto impide una

sentencia de fondo, pues la pretensión planteada no resulta susceptible de ser propuesta por un motivo procesal que deviene, por su naturaleza, en insubsanable.

En materia de consumo, la legitimación pasiva corresponde al proveedor que haya entablado con el consumidor una relación de consumo y a quien, por tanto, se le atribuye el cometimiento de una conducta constitutiva de infracción en el marco de la Ley de Protección al Consumidor.

3. Teniendo como presupuesto lo antes expuesto, cabe señalar que la denuncia ha sido interpuesta contra las sociedades

por no prestar el servicio de seguro en los términos contratados. Sin embargo, de la documentación que aparece agregada al expediente, se advierte que la sociedad que prestaba el servicio reclamado al denunciante es ( ) y, en el certificado de cobertura agregado a folios 8 del expediente, aparece que el titular de la póliza es la sociedad ( ), de la cual el consumidor es el beneficiario, por lo que puede afirmarse que dicha sociedad es la contratante de dicho servicio y no la prestadora del mismo.

De lo anterior, se colige que las sociedades ( ), no tienen la calidad de proveedoras con relación al objeto del presente procedimiento, como lo exige la LPC para poder establecer la relación contractual con el consumidor; pues no fueron estas las personas jurídicas que contrataron la prestación del servicio de seguro con el consumidor; y por consiguiente, tampoco son las obligadas a hacer efectivo dicho seguro ante cualquier reclamo. En consecuencia, procesalmente no están legitimadas pasivamente en el caso concreto, para ser sancionadas por infracciones a la Ley de Protección al Consumidor.

Por tanto, ante la falta de legitimación pasiva de las sociedades ( ), resulta procedente revocar el inicio del procedimiento en contra de las mismas y resolver lo que corresponde, conforme al art. 94 del Reglamento de la LPC.

II. Ahora bien, respecto de lo solicitado por el licenciado ( ) en relación a que se valore la renuncia expresa del consumidor, y se emita resolución final dando por concluido el procedimiento sancionatorio sin responsabilidad para las partes, este Tribunal considera pertinente hacer las siguientes consideraciones:

Conforme al artículo 86 de la Constitución —en adelante Cn.—, “*Los funcionarios del gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley*”. La Sala de lo Contencioso Administrativo —SCA— de la Corte Suprema de Justicia, en la sentencia dictada el diecinueve de junio de dos mil catorce, en el proceso referencia ( ), ha

expuesto que en virtud a tal obediencia irrestricta que constriñe a la Administración Pública, ésta únicamente **puede actuar cuando la norma le habilite**, ya que toda acción administrativa se presenta como un poder atribuido previamente por la ley, y por ella delimitado y construido.

Según lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley de Protección al Consumidor—en adelante LPC—, *“los consumidores y proveedores podrán en cualquier instancia, judicial o administrativa, mediar, conciliar, someter a arbitraje o convenir en la solución de sus controversias, siendo exigible y obligatorio para ambas partes cumplir en su totalidad lo acordado.”*

Asimismo, el artículo 52 de la LPC dispone que cuando la denuncia se refiera a la afectación de un interés individual, el cumplimiento del arreglo alcanzado en la mediación o conciliación entre el proveedor y el consumidor, excluirá la responsabilidad administrativa del proveedor.

A la luz de tales disposiciones se puede afirmar que la satisfacción extraprocesal de la pretensión de un consumidor, alcanzada mediante un acuerdo cumplido, excluye la responsabilidad administrativa del presunto infractor y por consiguiente determina la extinción del procedimiento administrativo sancionador; pues, la exclusión de la responsabilidad administrativa ataca directamente el objeto del proceso.

Por ende, considerando que el acuerdo o arreglo entre un consumidor y proveedor constituye un convenio entre dos personas que disponen de su propia situación jurídica, y únicamente es admisible en la medida en que éstos sean titulares del derecho de disponer del objeto del arreglo, es pertinente verificar: i) cuales son los términos del acuerdo alcanzado y ii) si el mismo ha sido cumplido en su totalidad. Tal verificación es indispensable, para poder determinar si persiste la responsabilidad administrativa por la infracción atribuida a la proveedora denunciada y, por tanto, si procede continuar o no con el trámite del presente procedimiento.

**III.** En el caso en análisis, consta en el documento privado autenticado ante notario (folios 100 y 101), que el consumidor manifiesta expresamente que “se dé por finalizado el procedimiento administrativo de referencia que se sigue en contra de [redacted] ahora [redacted]”, debido a que la referida sociedad cumplió con su pretensión.

Además de lo anterior, consta agregado a folio 99, que el consumidor le pagó a la referida sociedad—en efectivo— la cantidad de \$[redacted], en concepto de deducible de seguro por robo/hurto del equipo electrónico móvil correspondiente a la línea telefónica con terminación número [redacted].

Además, consta en el mismo folio el finiquito de robo/hurto de fecha quince de marzo de dos mil trece, suscrito por el consumidor, mediante el cual se comprueba que dicho señor declaraba haber recibido el equipo electrónico marca [redacted], y darse por satisfecho dejando

libre y solvente de responsabilidad a la sociedad

ahora

En razón de lo anterior, habiendo este Tribunal verificado el cumplimiento de la pretensión del consumidor y al tratarse de un interés individual, este Tribunal no puede continuar conociendo de la controversia planteada, porque el convenio ataca el objeto del proceso; pues, además, conforme al artículo 2192 del Código Civil, la transacción es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente, o precaven un litigio eventual.

Por consiguiente, procede concluir el presente procedimiento de forma irregular y anticipada a una decisión de fondo, y en consecuencia, dictar sobreseimiento en favor de  
respecto de la supuesta infracción al artículo 43 letra e) de la LPC.

IV. Por tanto, de conformidad a lo antes expuesto y disposiciones legales citadas, este Tribunal Resuelve:

a) *Revocar* la decisión contenida en la letra "a" de la resolución dictada a las catorce horas con treinta y un minutos del día trece de abril de dos mil doce, en la parte relativa al inicio del procedimiento sancionador contra las sociedades

por las razones expuestas en la presente resolución;

b) *Declarar inadmisibile* la denuncia presentada contra las sociedades

., por falta de legitimación pasiva de las mismas.

c) *Sobreseer a*  
de la infracción señalada en el artículo 43 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor  
por las razones expuestas en la presente resolución.

*Notifíquese.*

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

A/e

