

338-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con cincuenta y dos minutos del día seis de noviembre de dos mil diecisiete.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación emitida por el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC— de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la señora [redacted] contra [redacted] por supuesta comisión de las infracciones a los artículos 42 letra e) y 44 letra c) de la LPC por no proporcionar información clara, veraz, completa y oportuna respecto al bien ofrecido y por exigir la firma de títulosvalores en blanco.

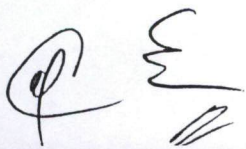
Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que queden pendientes pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

I. La consumidora expuso que ingresó a un familiar en el Hospital Centro de Emergencias y que al momento de solicitar los servicios solicitó información acerca del detalle de equipos a utilizar en las cirugías, así como el detalle de los costos. Expresó que el proveedor se negó a dárselos y la obligó a firmar un pagaré en blanco.

Finalmente, manifestó que le cobraron [redacted] los cuales ya pagó pero no se encuentra de acuerdo porque nunca le detallaron los costos y no le quisieron dar una cotización previa al ingreso. Por tal razón, solicitó en el CSC que la ayudaran a que se le devolviera el [redacted] de lo pagado, dado que nunca le informaron el costo de los servicios.

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada, la cual sobre los hechos denunciados por la consumidora expresó que la denunciante no tenía la calidad de consumidora por no ser la paciente, por tanto, que había falta de legítimo contradictor, que no fue la consumidora la que firmó el pagaré en blanco y, finalmente, que el poder otorgado por la paciente a favor de la consumidora denunciante es falso.

II. Corresponde ahora analizar los elementos constitutivos de las infracciones atribuidas a la proveedora denunciada.



A. En relación a la infracción establecida en el artículo 42 letra e) de la LPC, asociada al incumplimiento de la obligación general de información establecido en el artículo 27 de la misma ley, por no proporcionar información de forma clara, veraz, completa y oportuna, sobre los servicios médicos contratados por la señora _____, de conformidad al principio de legalidad consagrado en la Constitución de la República, este Tribunal hace las siguientes consideraciones:

1. Mediante sentencia pronunciada a las trece horas con cincuenta y tres minutos del 24/08/2015, 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 10/09/2015, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia falló: *Declárese inconstitucional, de un modo general y obligatorio, el artículo 42 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, (...), porque al utilizar una fórmula de tipificación aparente y residual de las infracciones leves, en realidad no describe ninguna conducta de la que deban abstenerse sus destinatarios, sino que la materia de prohibición se determinaría hasta el momento de aplicación de la norma, con lo cual el legislador incumple el mandato de tipificación, certeza o taxatividad derivado del principio de legalidad y de esa manera contradice el art. 15 Cn.*

Además, 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.*

En ese orden de ideas, la Sala en mención señaló que la fórmula *cualquier infracción a la presente ley* no describe un comportamiento objetivo o verificable que pueda adecuarse o subsumirse en ella, sino que solo establece una calificación jurídica o valorativa que puede ser atribuida a alguien dependiendo del criterio de aplicación del órgano competente.

Por tanto, al decir que la infracción leve es la infracción que no es grave o muy grave, *no implica la tipificación de ninguna conducta, pues únicamente se trata de una definición formal o aparente*, que resulta demasiado indeterminada; en consecuencia, impide que los destinatarios de la disposición, a partir del texto del tipo sancionador, puedan predecir o conocer de antemano qué conductas pueden ser consideradas como infracción leve o cuáles serán las consecuencias de su actuación.

En consecuencia, con la citada declaratoria de inconstitucionalidad del artículo 42 letra e) de la LPC, dicha disposición queda excluida de la referida normativa, en razón del vacío advertido; y por consiguiente en observancia al principio de legalidad y seguridad jurídica establecidos en la Constitución de la República, este Tribunal se encuentra imposibilitado de conocer de la misma, en razón que dicha disposición fue *declarada inconstitucional, de un modo general y obligatorio*.

2. La tipicidad de una conducta implica fundamentalmente que la misma se encuentre considerada como infracción de manera 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, dada la inconstitucionalidad del art. 42 letra e) de la LPC — declarada con posterioridad al inicio de este procedimiento—, bajo cuyo tipo sancionador se había calificado preliminarmente la conducta antijurídica atribuida a la denunciada, no subsiste el elemento de la tipicidad originalmente considerado, pues dicha conducta ya no queda subsumida o adecuada a la descripción de algún tipo administrativo sancionador previsto en la LPC.

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 como contraria a lo dispuesto en el artículo 27 inciso primero de la LPC, y valorar si la misma está o no amparada 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; por lo tanto, es procedente dictar sobreseimiento en favor de la denunciada respecto de la supuesta infracción al artículo 42 letra e) en relación con el artículo 27, ambos de la LPC.

B. En cuanto a la infracción establecida en el artículo 44 letra c) de la LPC, en este procedimiento se atribuye al : , como posible conducta ilícita, la



práctica abusiva de condicionar la contratación a que el consumidor firme en blanco letras de cambio, pagarés, facturas o cualquier otro documento de obligación.

Estos documentos son denominados títulosvalores y se entienden como instrumentos necesarios para hacer valer el derecho literal y autónomo que en ellos se consigna, según el artículo 623 del Código de Comercio —en adelante Com.—. Estos títulos mercantiles tienen una regulación que obedece a la necesidad de facilitar y garantizar su circulación, por tanto, corresponde especial protección dentro de la legislación de consumo.

El artículo 18 letra b) LPC establece de forma precisa que el nombre del deudor, el monto de la deuda, la fecha y lugar de emisión son requisitos mínimos que deben contener las letras de cambio y pagarés.

Lo anterior relacionado con lo regulado en los artículos 623 y 624 Com.; el primero, establece las características de los títulosvalores como la literalidad y la autonomía, y el segundo, exige que se cumplan todos los requisitos legales para que los títulosvalores produzcan sus efectos.

La literalidad de los títulosvalores significa que el derecho es tal como aparece en el texto del título, o sea la existencia del derecho se condiciona y mide por el texto que consta en el documento mismo, como se entiende del artículo 634 Com. En consecuencia, se debe hacer constar en el título cualquier circunstancia que modifique, reduzca, aumente o extinga el derecho, así como estos requisitos esenciales.

El primer requisito, el nombre del deudor, identifica al consumidor y junto a su firma autógrafa, conforme al artículo 641 Com., determina su legitimación y calidad jurídica en la relación comercial.

A efectos de otorgar seguridad a las transacciones comerciales, el segundo elemento, la cantidad de la deuda del títulovalor debe determinarse claramente, ya sea mediante letras, números o por máquinas; y en caso de diferencias entre las cifras, el artículo 628 Com. establece la preferencia de la cantidad escrita en palabras a los números, así como la cantidad marcada por la máquina protectora tendrá preferencia sobre las demás.

Por otra parte, la fecha de emisión del títulovalor constituye el punto de inicio del plazo de prescripción y caducidad de la acción cambiaria, puesto que ambas figuras mercantiles funcionan en términos idénticos a las civiles, con la diferencia de un plazo más corto, como lo señala el artículo 649 Com. Por tanto, la fecha otorga seguridad no sólo en cuanto a su pago sino

también con relación al momento preciso en que el proveedor perderá su derecho, debido a su negligencia en cobrar.

El último elemento, el lugar de emisión del título, determina entre otras cosas la competencia territorial de la autoridad judicial, al momento de exigir el cumplimiento del títulovalor; por ende, la existencia del mismo brinda certeza jurídica al consumidor y proveedor para utilizar los medios judiciales correspondientes, según el artículo 625 Com.

Con todo lo anterior, cabe señalar que la proveedora al exigir a los consumidores la firma de pagarés sin los requisitos enunciados en la legislación de consumo, coloca a los consumidores en una situación de desigualdad e inseguridad. En primer lugar, porque los consumidores no tendrán delimitado un lugar donde se les reclamaría la cantidad que se obligaron pagar; es decir, pueden ser demandados en diversos lugares. De igual forma, los consumidores estarían pendiente de un plazo indefinido de cobro de la obligación, ya que si no se ha consignado fecha de aceptación y pago dentro del pagaré no hay forma de configurar una posible prescripción de la acción cambiaria.

Por otra parte, se observa que todo aquel consumidor que ha firmado un pagaré en el que solo se ha consignado el valor de la obligación en números o no se ha consignado pueda ser objeto de reclamo por una cantidad mayor; es decir, aunque en el pagaré se haya establecido cantidad cierta en cifras, podría obligársele a pagar una cantidad mayor, si así se hace constar la cantidad en letras dentro del mismo títulovalor, de acuerdo al artículo 628 Com. Así se deja abierta la posibilidad de formularseles posteriormente cobros excesivos con merma casi absoluta de la defensa judicial del demandado en los casos en que tales documentos sean llenados, de forma errónea o arbitraria.

III. Expuesto lo anterior, corresponde analizar la prueba agregada al presente expediente. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común —en lo que fuere aplicable con la naturaleza de este— y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil —CPCM—, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los



hechos controvertidos; prueba que debe haber sido obtenida de forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

Aclarado lo anterior, se determinará si el proveedor denunciado cometió la conducta constitutiva de infracción, tomando en cuenta la documentación que se encuentra agregada.

IV. Mediante las copias confrontadas de las cuentas —folios 2 y 3— se tiene por establecida la relación de consumo entre C. (como responsable de la paciente y de la cuenta) y, en concreto, de la contratación de los servicios hospitalarios.

Asimismo, se tiene como hecho probado que para efectos de la contratación de los servicios hospitalarios se exige la firma de un pagaré, según lo dicho por la consumidora en su denuncia y por el proveedor en el escrito que consta en el folio 51.

Finalmente, mediante la copia confrontada del pagaré que consta en folio 4, y que fue firmado para amparar la referida contratación, se establece que la proveedora incumplió los requisitos mínimos, a saber: no constan en el título el monto ni la fecha de emisión del mismo. De ahí que, con lo antes expuesto se acredita la existencia de hechos adecuados típicamente a la infracción regulada en el artículo 44 letra c) LPC.

Respecto del grado de intencionalidad con el que ha actuado la proveedora denunciada, es necesario tener presente que para la imposición de una sanción por infracción de un precepto administrativo es indispensable que el sujeto haya obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto, por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Desde este análisis, se concluye que con negligencia en el cumplimiento de la obligación, respecto de los requisitos mínimos que deben cumplir los títulosvalores en caso de una contratación; pues, al utilizar pagarés en la contratación debe cumplir al menos los requisitos de nombre, monto, fecha y lugar de emisión y no hacerlos firmar en blanco.

V. Establecido lo anterior, es procedente la imposición de una sanción de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 47 de la LPC, conforme al cual las infracciones muy graves se sancionarán con multa de hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Para efecto de determinar el monto de la multa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, podrá tomarse en cuenta los siguientes criterios: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el grado de intencionalidad —dolo o culpa— con la que procedió el infractor, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros, según el caso.

Debe considerarse que la proveedora se dedica a la prestación de servicios médico-hospitalarios y cuenta con un establecimiento ubicado en la ciudad de San Salvador y que por la actividad que realiza debe atender a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con las obligaciones que le impone la LPC. Finalmente, como se estableció con anterioridad, la proveedora actuó con negligencia al no incluir en el pagaré los requisitos mínimos requeridos por la ley y exigir la firma del mismo en blanco, posicionándose con ello en una clara situación de ventaja desproporcionada e injustificada.

VI. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 18 letra b), 44 letra c), 47, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) Sobreseer el procedimiento contra la proveedora (la infracción al artículo 42 letra e) de la LPC.

b) Sancionar a [redacted] con la cantidad de [redacted] equivalentes a diez salarios mínimos urbanos en la industria —según Decreto Ejecutivo N° 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. No. 85, Tomo 381 del mismo día—, en concepto de multa por la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra c), por exigir al consumidor la firma de pagaré en blanco.

Dicha multa deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda dentro de los diez días siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

Notifíquese.

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

11

2

2