

825-13

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las catorce horas con treinta y dos minutos del día siete de febrero de dos mil dieciocho.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor (en adelante CSC) como consecuencia de la denuncia interpuesta por el consumidor [redacted] contra la proveedora [redacted], por la supuesta comisión de la infracción contemplada en el artículo 44 letra e), en relación con el artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor (en lo sucesivo LPC).

En el escrito de folio 61 y demás documentación que con el mismo se anexa, el consumidor manifestó haber llegado a un arreglo conciliatorio con la proveedora denunciada, en virtud del cual ha quedado satisfecho de cualquier pretensión que tuviere contra dicho banco, por lo que solicita se tenga por desistida la acción y se sobresea a [redacted]. Como parte de la documentación anexa, consta el acta notarial de conciliación suscrita entre el consumidor y el referido banco, junto con el recibo de pago por convenio extrajudicial otorgado a favor del denunciante –folios 62 y 63–.

Al respecto, se previno a la proveedora, mediante resolución de folios 64 y 65, que presentara la documentación donde consten los términos del acuerdo alcanzado y la prueba de su cumplimiento.

El 03/07/2017 se recibió escrito firmado por el licenciado [redacted] folios 68 y 69–, en calidad de apoderado general judicial con cláusulas especiales del [redacted] mediante el cual señala los términos del acuerdo alcanzado con el señor [redacted] y solicita que se tenga por agregada la documentación de folios 70 al 113.

En atención a lo anterior, previo a resolver lo que en este estado del procedimiento corresponde, se hacen las siguientes consideraciones:

I. Tal como se ha explicado en la resolución de folios [redacted] y [redacted], “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”, conforme a lo dispuesto en el artículo 5 de la LPC.

Además, 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 extraprocésal de la pretensión del 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.

En ese sentido, conforme al principio de legalidad contenido en el artículo 86 de la Constitución de la República —en adelante Cn.—, que establece: “*Los funcionarios del gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley*”, este Tribunal 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 (Sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo —SCA— de la Corte Suprema de Justicia, dictada el diecinueve de junio de dos mil catorce, en el proceso referencia 251-2010); y por consiguiente, ante un acuerdo suscrito entre el consumidor y la proveedora que satisfaga extraprocesalmente la pretensión particular, no podrá continuarse con el procedimiento administrativo sancionador.

En consecuencia, 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.

II. En el caso particular, el consumidor manifestó haber suscrito un arreglo conciliatorio con según detalle a continuación:

| Declaración de pretensión satisfecha | Pretensión | Términos | Verificación |
|---|--|---|---|
| Consumidor declara que la pretensión contenida en la denuncia fue satisfecha, así como el costo de dicho proceso. | Solicitó la muestra de los vócher de compras para verificar su firma; exoneración del pago de US\$ más los intereses generados por las compras; cese de las gestiones de cobro y el cierre de la línea de crédito con la entrega del respectivo finiquito. | a) Liquidar las 13 referencias que tenía activas el señor b) Realizar un pago en concepto de compensación por la cantidad de de los Estados Unidos de América; c) Modificar el reporte crediticio que se había generado por las irregularidades. | De folios 1 al , la proveedora denunciada presentó copias certificadas de la consulta de movimientos que corresponden a los pedidos afectados que constan en folio reflejando su respectiva liquidación. Se agregó recibo de pago obtenido en concepto de convenio extrajudicial, junto con la clasificación de riesgo extendida por la Superintendencia del Sistema Financiero (folios 2 y respectivamente). |

Con la documentación relacionada se comprueba que hubo un acuerdo entre el consumidor y la proveedora, relacionado con la denuncia respectiva, que es objeto de conocimiento en este procedimiento; y, no obstante que no se verificó el cierre de la línea de crédito otorgada ni la entrega del finiquito respectivo, existe documentación que acredita la manifestación expresa del consumidor de que su pretensión ha sido satisfecha.

En virtud de lo anterior, habiendo manifestado el denunciante que la causa que motiva su desistimiento es haber alcanzado un arreglo con la proveedora denunciada, y al tratarse de un interés

individual, este Tribunal no puede conocer de las controversias en las cuales se acreditan convenios que atacan el objeto del procedimiento, por lo que, se excluye al proveedor de responsabilidad administrativa.

Por consiguiente, de conformidad lo expuesto en el romano I y II de la presente resolución, procede concluir el procedimiento de forma irregular y anticipada a una decisión de fondo, y, en consecuencia, dictar sobreseimiento en favor

III. Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los artículos 86 inciso tercero y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 5, 52, 83 letra b) 147 y 149 de la LPC, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Tener* por recibido el escrito de folios [] y [], así como la documentación que con el mismo se anexa de folios [] al [].

b) *Tener* por subsanada la prevención señalada a [] mediante resolución de folios [] y [].

c) *Sobreseer* a [] por la supuesta infracción al artículo 44 letra e) en relación con el artículo 18 letra c) de la LPC, en virtud del cumplimiento del arreglo alcanzado con el consumidor.

d) *Tomar* nota de los correos electrónicos señalados por el consumidor para recibir notificaciones, así como las personas comisionadas para tal efecto (folio 61).

Notifíquese.

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

N/ym

