

1260-13

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con un minuto del día ocho de agosto de dos mil dieciocho.

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 Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, se hacen las consideraciones siguientes:

I. El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría, –en adelante CSC–, según los artículos 112 y 143 letra c) de la LPC, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la señora

contra _____
, S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción muy grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados.

La denunciante manifestó que el día 05/11/2012, envió una caja desde Estados Unidos, con destino a San Salvador, que según lo manifestado por la proveedora, tardaría seis semanas como máximo en llegar al país, pero transcurrido ese tiempo y más, la caja nunca llegó a su destino, por lo cual solicitó en el CSC que la proveedora entregara el paquete que envió o la devolución de lo pagado.

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 145 y 146 de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada, quien no ejerció su derecho, no obstante haber sido legalmente notificada.

II. La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 24. Según lo dispuesto en dicho precepto legal, cuando se trate de la prestación de servicios, los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido, lo cual deberá establecerse en forma clara de manera tal que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda.

El incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave “no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prevista en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

  

1

41

III. Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se han configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, relativa a no brindar los servicios en los términos contratados.

A. 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 éste- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas 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, 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, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe 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.

B. Al presente procedimiento administrativo únicamente se incorporó la prueba documental que la consumidora agregó a su denuncia, consistente en: (1) fotocopia de hoja de envío y pago de servicio de transporte de carga emitida por _____ en la que se establece que el remitente es la señora _____ y el destinatario es la señora _____

/ que el total del valor a pagar por el servicio fue de \$186.00 (folio 5); (2) fotocopia de formulario con la descripción del contenido de la carga a transportar, en el cual se consignó a la denunciante como la destinataria (folios 6); y (3) fotocopias de facturas de productos adquiridos en tiendas extranjeras (folios 4, 8 y 9).

El contrato de transporte es regulado en nuestra legislación de conformidad con lo señalado en el artículo 1313 del Código de Comercio -en adelante C. Com.- "*Por el contrato de transporte, el porteador se obliga a trasladar personas o cosas de un lugar a otro, a cambio de un precio. Este contrato será mercantil cuando se preste por empresas dedicadas a ofrecer al público ese servicio*". Dentro de las características de este contrato tenemos, que es consensual porque queda perfeccionado con el acuerdo de las partes, con prescindencia de la entrega de la cosa al transportador; no solemne, aunque el artículo 1328 C. Com., establece que deberá otorgarse la carta de porte (folio 6).

Es de enfatizar que el contrato de transporte, en tanto tiene carácter consensual, y no solemne, no requiere ninguna forma especial y puede realizarse por escrito o verbalmente, siendo la carta de porte, a tenor del artículo 1330 C. Com., el instrumento de prueba del contrato entre el cargador y porteador, por la que se decidirán las cuestiones que ocurran sobre su ejecución y cumplimiento. La carta de porte, reviste importancia en el contrato de transporte, en su doble condición de título de crédito representativo de las mercaderías transportada, y como título de prueba del contrato mismo.

Con la documentación en comento, se tiene por comprobado: a) la relación de consumo existente entre _____ y la denunciante; b) las características, cantidad y estado del contenido de la carga que debía transportar _____ y que debía ser entregada a la denunciante en El Salvador (folios 5 y 7).

De acuerdo con los hechos probados con la documentación en comento, no es posible constatar la relación de consumo entre la señora _____ y _____, S.A. de C.V., pues no existe prueba de que ésta última esté relacionada o sea titular de la empresa con la cual se contrató el servicio en los Estados Unidos.

Dentro de los requisitos subjetivos que debe reunir la pretensión, la Sala de lo Constitucional mediante sentencia de fecha 14/12/2004, en el amparo 564-2003, destacó la legitimación procesal, la cual alude a una especial condición o vinculación de uno o varios sujetos con un objeto litigioso determinado, que les habilita para comparecer individualmente o junto con otros, en un proceso concreto con el fin de obtener una sentencia de fondo.

En cada proceso debe legitimarse activa y pasivamente las personas que intervienen en esa relación jurídica procesal, el procedimiento administrativo sancionador no es la excepción, pues quien ha sufrido alguna supuesta violación a sus derechos como consumidor, es quien debe denunciar la supuesta violación, y su pretensión debe formularse contra quien realizó el acto que aparentemente lesiona sus derechos.

Respecto a la legitimación, desde el enfoque pasivo, esto es desde el vínculo existente entre el sujeto o sujetos pasivos de la pretensión y el objeto de la misma, debe señalarse que para el eficaz desarrollo del procedimiento sancionatorio es una condición necesaria que exista un vínculo real y efectivo entre el denunciante y la denunciada al momento de plantear la denuncia.

Sin embargo, si se advierte la falta de un vínculo real y efectivo entre aquélla y la denunciada, este Tribunal no puede entrar a conocer si existe o no violación a un derecho cuando no existe prueba de que el supuesto infractor haya intervenido en la conducta reclamada por el agraviado, haciendo imposible conocer el fondo del asunto planteado. Consecuentemente, dicha

ausencia de legitimación motivaría la terminación anormal del procedimiento por la improponibilidad de la denuncia (artículo 94 del Reglamento de la LPC), porque no concurren los elementos necesarios para imputar a la denunciada la presunta comisión de la infracción (artículo 144 inciso 1º LPC).

En razón de lo anterior, este Tribunal se encuentra imposibilitado de emitir un pronunciamiento de fondo sobre la controversia planteada, debido a que la administración pública debe someterse al principio de legalidad y no puede pronunciarse sobre el fondo de un reclamo o denuncia contra una persona natural o jurídica que no tiene la calidad de legítimo contradictor dentro del procedimiento.

IV. Por las razones antes expuestas, y sobre base de los artículos 101 inciso segundo de la Constitución de la República, artículo 83 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor, artículo 94 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 216, 217 y 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal RESUELVE:

Sobreseer a _____, S.A. de C.V. de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, en relación a la denuncia presentada por la señora

Notifíquese.



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

