

62-13

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

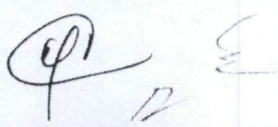
Previo a resolver lo que en este estado del procedimiento corresponde, es imperioso realizar el análisis siguiente:

I. El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias –en adelante CSC– como consecuencia de la denuncia interpuesta por el consumidor [redacted] contra la proveedora [redacted], S.A., por la supuesta comisión de la infracción contemplada en el artículo 42 letra e), en relación con el artículo 27 de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, por haberle acreditado al señor [redacted] como fiador de una deuda que no garantizó en tal calidad, y por realizarle gestiones de cobro en virtud de dicha obligación.

De acuerdo a la infracción señalada en el artículo 42 letra e) de la LPC, son infracciones leves las acciones u omisiones siguientes: *“Cualquier infracción a la presente ley que no se encuentre tipificada como infracción grave o muy grave.”*

Respecto a esta infracción, la Sala de lo Constitucional mediante sentencia pronunciada a las trece horas con cincuenta y tres minutos del veinticuatro de agosto del año 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, falló (con posterioridad al inicio de este procedimiento): *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.*

No obstante, la conducta atribuida a la proveedora denunciada, se adecua a la infracción establecida en el artículo 44 letra e) en relación con el artículo 18 letra f), ambos de la LPC, consistente en la práctica abusiva de realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor y su familia, así como la utilización de medidas de coacción físicas o



morales para tales efectos. Por lo que es posible realizar una recalificación de la conducta denunciada, conforme a los hechos expuestos en la denuncia.

II. Sin embargo, en el escrito de folio 74 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 Banco [S.A. Como parte de la documentación anexa, el consumidor agregó el acta notarial de conciliación suscrita entre él y el referido banco.

Al respecto, se le previno a la proveedora, mediante resolución de folios 77 y 78, que presentara la documentación donde consten los términos del acuerdo alcanzado y la prueba de su cumplimiento; sin embargo, la proveedora no respondió a tal prevención, no obstante haber sido legalmente notificada.

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

1. Según lo dispuesto en el artículo 5 de la 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."*

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 –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.

2. En el caso particular, el consumidor manifestó haber suscrito un arreglo conciliatorio con Banco _____, S.A., según detalle a continuación:

Denunciante	Declaración de pretensión satisfecha	Pretensión	Verificación
	Consumidor declara que la pretensión contenida en la denuncia fue satisfecha, así como costo de dicho proceso (folio 75).	Solicitó cesar las gestiones de cobro en contra del señor _____ supuesto fiador de una deuda adquirida en mayo de 2012 (cuenta n° _____), o en su defecto, que la proveedora compruebe mediante el contrato respectivo, la calidad de garante de la referida obligación (folios 1 y 47).	De folios 64-70 la proveedora denunciada agregó fotocopias certificadas del contrato y la consulta de movimientos vinculado a la referencia n° _____. En el respectivo contrato se identifica como fiador y codeudor solidario al señor _____. Se agregó acta notarial con declaración expresa del consumidor sobre la satisfacción de la pretensión de su denuncia, recibo de pago obtenido en concepto de convenio extrajudicial y el finiquito correspondiente al pedido n° _____ (folios 75-77)

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 constan los términos del acuerdo alcanzado, existe documentación que acredita la satisfacción de la pretensión que el consumidor expresó en su denuncia, además de 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, verificadas las circunstancias de cumplimiento de la pretensión antes señalada, 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 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.

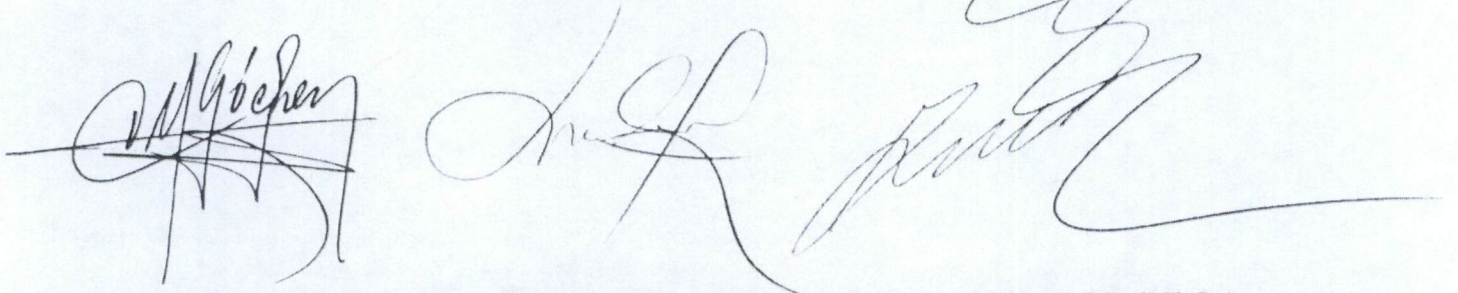
3. Determinado lo anterior, procede concluir el procedimiento de forma irregular y anticipada a una decisión de fondo, y, en consecuencia, dictar sobreseimiento en favor Banco S.A.

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 Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

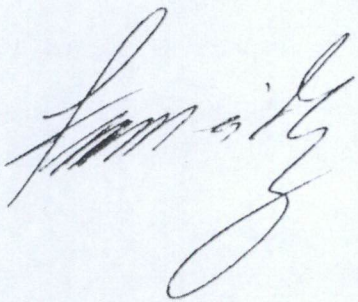
a) *Sobreseer* a Banco _____, S.A. por la infracción al artículo 42 letra e) en relación con el artículo 27 de la LPC.

b) *Tomar* nota del lugar, correo electrónico y comisionados señalados por el consumidor para recibir notificaciones.

c) *Notificar* a los sujetos intervinientes.



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



P/L