

94-15

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** San Salvador, departamento de San Salvador, a las once horas con cincuenta y seis minutos del día once de enero de dos mil diecinueve.

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 la consumidora [redacted] contra la proveedora [redacted] por la supuesta comisión de la infracción contemplada en el artículo 43 letra e), en relación con el artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–.

La consumidora manifestó mediante escrito de fs. 73 haber alcanzado un acuerdo conciliatorio con la proveedora denunciada y que por esta razón desistía de la denuncia presentada.

Al respecto, se le previno a la proveedora mediante resolución de fs. 75-76, que presentara la documentación donde constaran los términos del acuerdo alcanzado y la prueba de su cumplimiento.

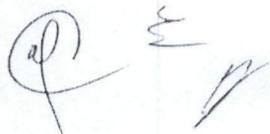
Los días 30/06/2017 y 16/07/2018 se recibieron escritos firmados por el licenciado [redacted] apoderado general judicial con cláusula especial de [redacted], mediante los cuales, en el primero evacua la prevención realizada en la resolución antes citada y presenta documentación a efecto de comprobar el cumplimiento del acuerdo alcanzado con la consumidora.

En el segundo de sus escritos, el licenciado [redacted] solicita que este Tribunal aplique lo previsto en el art. 7 letra b) de las Disposiciones Transitorias del Procedimiento Administrativo y del Régimen de la Administración Pública –DTPA– debido a que, a su juicio, desde la entrada en vigencia de la referida normativa hasta el 18/06/2018 ha transcurrido el plazo de noventa días hábiles establecido para dar por finalizado el procedimiento administrativo.

Así, expone que, al haberse agotado dicho plazo sin que se haya emitido una resolución que le ponga fin al procedimiento iniciado en contra de su representada debe declararse la caducidad del procedimiento. En otros términos, el citado profesional solicita la aplicación retroactiva de las DTPA a aquellos procesos que fueron iniciados antes de la entrada en vigencia de dicha normativa por ser más favorable para el presunto infractor.

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

I. Tal como se consignó en la resolución de folios 75 y 76, *“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 procedimiento.

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 19/06/2014, en el proceso referencia 251-2010); y por consiguiente, ante un acuerdo suscrito entre la consumidora y la proveedora que satisfaga extraprocésalmente 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, la consumidora manifestó haber alcanzado un acuerdo con I  
, según detalle a continuación:

Términos del acuerdo alcanzado	Verificación de cumplimiento
Consumidora declara haber recibido la suma de \$2,700.00 en concepto de devolución de primas de dos seguros contratados con	A fs. 93 se encuentra el acta notarial firmada por la consumidora, en la que se puede constatar que el día 12/02/2016 se le hizo entrega de \$2,700.00 en concepto de devolución de primas. Además, a fs. 94 y 95 se puede constatar el recibo firmado por la consumidora, por medio del que se le realiza la entrega de \$2,025.00 por parte de , y copia confrontada de cheque de caja emitido por , por un monto de \$675.00 lo que sumado da un total de \$2,700.00.

Con la documentación relacionada se comprueba que hubo un acuerdo entre la consumidora y la proveedora, relacionado con la denuncia respectiva, que es objeto de conocimiento en este procedimiento; lo cual se acreditó con la documentación que respalda la entrega de una cantidad de dinero en concepto de devolución de primas de dos seguros contratados con además de la manifestación expresa de la consumidora de sentirse satisfecha con el acuerdo alcanzado.

En virtud de lo anterior, habiendo manifestado la consumidora 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 art. 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, 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 de

En virtud de lo anterior, resulta inoficioso pronunciarse sobre la solicitud de caducidad realizada por el licenciado .

**III.** Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los arts. 86 inc. 3º y 101 inc. 2º Cn; 5, 52, 83 letra b) 147 y 149 de la LPC, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Tener* por recibidos los escritos de fs. 81-82 y 96-98 así como la documentación que con los mismos se anexa.

b) *Sobreseer* a \_\_\_\_\_ , por la supuesta infracción al art. 43 letra e) en relación con el art. 24 de la LPC, en virtud del cumplimiento del arreglo alcanzado con la consumidora.

c) *Notificar* a los sujetos intervinientes.

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

K/ym