



TRIBUNAL
SANCIONADOR

Fecha: 25/11/2019
Hora: 10:15 AM
Lugar: San Salvador

Referencia: 2154-18

RESOLUCIÓN

Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —CSC—, en fecha 18/12/2018, identificado bajo la referencia 1-0100-01-18-4912, constando de 33 folios.

I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:

Proveedora denunciada:

II. HECHOS DENUNCIADOS E INFRACCIÓN ATRIBUIDA

El denunciante manifestó que, *“en fecha tres de diciembre de dos mil quince solicitó un crédito al proveedor por el monto de \$2025.00 para un plazo de setenta y dos cuotas. Agrega que este día (26/11/2018) solicitó un refinanciamiento y le fue denegado mediante una carta pero el proveedor no le informa claramente el motivo de la denegatoria. Por lo anterior se ingresó caso N°. 4-0100-01-18-4428, a efecto de gestionar la respuesta por escrito requerida por el consumidor, pero a la fecha no se ha recibido”*.

De acuerdo a la denuncia, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor vigente al momento de los hechos —LPC—, que prescribe: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”*, relacionado al artículo 19 literal l) de la citada ley: *“Los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir con lo siguiente l) Informar por escrito al solicitante de un crédito, si éste lo requiere, los motivos por los cuales se le hubiese denegado el crédito solicitado, en un plazo máximo de diez días contados a partir del día siguiente de la solicitud del consumidor.”*

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicitó *“que el proveedor le brinde un refinanciamiento de su crédito con referencia y en caso contrario se le brinde una explicación clara y legal, del motivo de la denegatoria de dicho escrito. Esto según los artículos 19 l) y 44 e) LPC”*.

IV. RELACIÓN DE CONSUMO

La relación de consumo preexistente a la denuncia ha quedado evidenciada en esta sede, por medio de fotocopia confrontada de carta (fs. 9).

V. ANÁLISIS Y CALIFICACIÓN DE LOS HECHOS

En atención a los hechos narrados en la denuncia y a la pretensión del denunciante, este Tribunal

debe hacer las siguientes consideraciones:

La Sala de lo Constitucional en su jurisprudencia –v.gr. la sentencia de fecha 13-VII-2011, en el amparo 16-2009– ha reconocido que el *derecho a sancionar* del Estado, entendido como la capacidad de ejercer un control social coercitivo ante lo tipificado como *ilícito*–esto es, en sentido amplio, las conductas constitutivas de infracciones penales o administrativas que atentan contra bienes o intereses jurídicamente protegidos–, no sólo se manifiesta mediante el juzgamiento de los delitos e imposición de penas por parte de los tribunales penales, sino también cuando las autoridades administrativas ejercen *potestades sancionadoras*.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Constitución, corresponde única y exclusivamente al Órgano Judicial la facultad de imponer penas -en sede jurisdiccional-; por su parte la autoridad administrativa, amparada en el ejercicio de dicha potestad, puede *sancionar* “mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso las contravenciones a las leyes, reglamentos u ordenanzas”.

Así, sobre la base del artículo 79 de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC-, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor tiene la facultad de intervenir punitivamente en la esfera jurídica de las personas jurídicas o naturales, públicas o privadas, que al dedicarse a la producción, distribución, suministro y comercialización de bienes y servicios, han provocado una lesión o daño en bienes o intereses –de orden colectivo o individual– considerados como fundamentales en la esfera jurídica del consumidor, siempre que tales comportamientos se encuentren tipificados en el referido cuerpo normativo como infracciones merecedoras de una sanción.

En efecto, la *potestad administrativa sancionadora* de la que está investido este Tribunal, tiene fijados sus fines, postulados y principios rectores a partir de la configuración que de la potestad punitiva realiza la Constitución; de tal forma que la valoración de los hechos e interpretación de las normas que éste ha de realizar se sujeta, en esencia, a una serie de principios, cuyo respeto legitima la imposición de la sanción. Entre estos postulados pueden mencionarse: el principio de legalidad, lesividad del bien jurídico, culpabilidad y la garantía de prohibición del doble juzgamiento, entre otros, los cuales, en su conjunto, han sido denominados como el programa penal de la Constitución.

Respecto al *principio de legalidad* en el ámbito del Derecho Administrativo Sancionador, en la sentencia de fecha 20-I-2012, en el amparo 47-2009, se sostuvo que este postulado constituye una garantía política del ciudadano, en el sentido de no ser sometido a sanciones que no hayan sido aprobadas previamente, evitando así los abusos de poder. En razón de ello, se exige que la ley establezca en forma precisa las diversas conductas punibles y las sanciones respectivas.

En ese sentido, el mencionado principio tiene implicaciones en el proceso de elaboración y aplicación de la Ley de Protección al Consumidor en la que se prevén las infracciones cometidas en la relación de consumo, en la medida en que éste impone las siguientes condiciones: *i)* la ley material en la que se regulan tales infracciones debe ser previa al hecho enjuiciado, es decir que se exige la

existencia de una ley promulgada con anterioridad a la ejecución del hecho que se pretende sancionar, impidiéndose con ello su aplicación retroactiva a situaciones anteriores a su vigencia; ii) debe ser emitida exclusivamente por la Asamblea Legislativa y bajo el carácter de ley formal; iii) los términos utilizados en la disposición normativa han de ser claros, precisos e inequívocos para el conocimiento de la generalidad, lo cual comprende un mandato de determinación o taxatividad que ha de inspirar la tarea del legislador; y iv) la aplicación de la ley ha de guardar estricta concordancia con lo que en ella se ha plasmado, evitando comprender supuestos que no se enmarcan dentro de su tenor.

En la Ley de Protección al Consumidor, TÍTULO II “INFRACCIONES Y SANCIONES”, el artículo 40 establece que las infracciones a la ley serán sancionadas administrativamente, en los casos y en la forma que se regula en la misma. Las infracciones se encuentran determinadas del artículo 42 al 44, las cuales están calificadas de leves, graves y muy graves, cuyas sanciones están reguladas en los artículos 45, 46 y 47 LPC.

En el presente caso, el señor [redacted] reclama que el día 26/11/2018 al solicitar un refinanciamiento de su crédito, éste le fue denegado, sin informársele los motivos de la denegatoria, por lo que solicitó que [redacted] le brindara el refinanciamiento o se le diera una explicación clara y legal del motivo de la denegatoria.

Del análisis del expediente se puede advertir que a folio 30 se encuentra la fotocopia confrontada de una carta dirigida al consumidor denunciante en la que la proveedora denunciada expone los motivos por los cuales se le denegó la solicitud de refinanciamiento de crédito. En el referido documento la proveedora aclara que en base a las políticas [redacted] respecto a los clientes pensionados indican que para otorgar créditos a estos, la edad de los solicitantes sumado al plazo del crédito no debe de superar los 80 años.

Además en el mismo documento se lee: *“Por ello, se valoró su situación particular y se verificó que el crédito al que podía optar es por un plazo máximo de 3 años y un monto de \$1,216.00, ya que su edad era de 77 años. Sin embargo, el saldo que adeudaba por su préstamo vigente era de \$1,260.33, cantidad que superaba el monto al que aplicaba”*.

Podemos afirmar entonces, que con el documento relacionado a fs. 30, la proveedora denunciada brindó respuesta en clara y legal forma sobre los motivos de la denegatoria del refinanciamiento solicitado por el consumidor.

Debemos tomar en cuenta lo dispuesto en el artículo 277 del Código Procesal Civil y Mercantil – de aplicación supletoria según el artículo 167 de la LPC-: *“Si, presentada la demanda, el juez advierte algún defecto en la pretensión, como decir que su objeto sea ilícito o absurdo; carezca de competencia objetiva o de grado, o atinente al objeto procesal, como la litispendencia, la cosa juzgada, compromiso pendiente; evidencia falta de presupuestos materiales o esenciales y otros semejantes, se rechazará la demanda sin necesidad de prevención por ser improponible, debiendo explicar los fundamentos de la decisión”*. En consecuencia, este Tribunal se ve imposibilitado de


iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en el que la pretensión del denunciante ha sido cumplida y en el que se extingue el objeto del litigio.

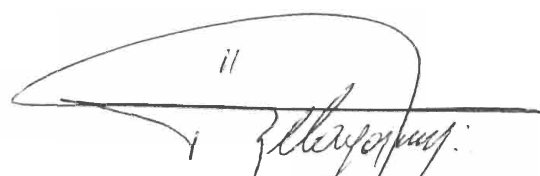
VI. DECISIÓN

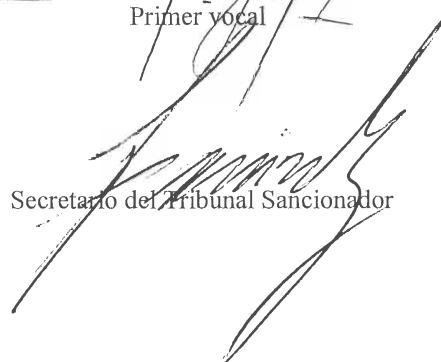
En razón de lo antes expuesto y sobre la base de los artículos 144 de la LPC; 94 del Reglamento de la LPC, 277 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE**:


- a) *Declárese improponible* la denuncia presentada por el señor contra por los hechos denunciados.
- b) *Infórmese* que la presente resolución admite el recurso de Reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este Tribunal en un plazo de 10 días hábiles posteriores a su notificación en la siguiente dirección: 7ª Calle Poniente y Pasaje "D" #5143 Colonia Escalón, San Salvador.
Notifíquese.

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


CSE casick
José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya
Primer vocal


Secretario del Tribunal Sancionador

W/mp.

Lidia Patricia Castillo
Segundo vocal