

271-16

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las doce horas con trece minutos del día veintinueve de noviembre de dos mil dieciséis.

Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, de referencia uno cuatro uno uno cero seis (141106), remitido el día dieciséis de marzo de dos mil dieciséis, constando de 42 folios.

En el presente caso se analiza la denuncia presentada por el señor [redacted] contra [redacted], en relación al presunto incumplimiento de la obligación contenida en el artículo 19 letra l) de la LPC, en perjuicio del consumidor; y en este estado del procedimiento éste Tribunal procede hacer las siguientes consideraciones:

I. El señor [redacted] señala que solicitó a la proveedora información para optar a un "CREDITO [redacted]", ya que en los tiquetes que le proporcionaban para ser atendido en las sucursales de la proveedora le indicaban que podía optar a dicho servicio, manifestándole quien le atendió que no podía optar a dicho servicio ya que en la Superintendencia del Sistema Financiero aparecía con mala calificación financiera, instándole además a que verificara su récord crediticio.

Alega que se apersonó a la Superintendencia del Sistema Financiero donde le indicaron que no le podían brindar dicha información, remitiéndolo a los burós de crédito, y que al solicitar informe por escrito a Infored, Procredito, *TransUnion* y Equifax, en estos no se reflejaba que tuviera una mala calificación; por lo que intentó realizar nuevamente el trámite con la proveedora, informándosele, en esta oportunidad, que no podían otorgarle el crédito por un error en el *software*, y que harían las gestiones para solventar el problema, pero que al intentar esta vez le dijeron que no aplicaba a dicho beneficio, sin entregarle el motivo de dicha denegatoria por escrito.

El consumidor solicitó en el Centro de Solución de Controversias, que la proveedora le informe por escrito los motivos por los cuales le ha sido denegado el servicio.

I. Ahora bien, es importante destacar, que el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor sobre la base del artículo 79 de la LPC, 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 ese sentido, 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 y que se reconoce asimismo en los arts. 40 y 97 de la Ley de Protección al Consumidor; 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.

Por esta razón, en plena aplicación de los principios y garantías constitucionales, todo procedimiento sancionatorio debe apegarse a los principios de legalidad y tipicidad, sobre cuya base, a la imposición de cualquier sanción debe preceder la precisa definición de la conducta que la ley considere constitutiva de la infracción y la precisa definición de la sanción que pueda imponerse. Sólo en dicho caso éste Tribunal puede conocer sobre el fondo de la pretensión del denunciante, realizar la valoración de la prueba presentada, y sancionar o absolver, según corresponda.

Tomando en cuenta todo lo anterior, para que esté Tribunal pueda pronunciarse sobre la antijuridicidad de la conducta denunciada, es necesario que la misma coincida con alguna de las infracciones establecidas en los artículos 42, 43 y 44 de la LPC, lo cual requiere realizar el análisis de tipicidad.

**III.** En el presente caso, de conformidad a los anteriores argumentos, al realizar un análisis de adecuación de la conducta atribuida a la proveedora, en aplicación del principio de tipicidad en lo relativo a la especificidad de la conducta sancionable previamente delimitada por la ley, se concluye que una posible falta de información por escrito, al consumidor que la requiera, sobre los motivos por los cuales se le hubiere denegado un crédito, está relacionada con un posible incumplimiento a una obligación especial de los proveedores de servicios financieros, expresamente regulada en el art. 19 letra l) de la LPC; sin embargo, esa supuesta conducta omisiva no se adecua a ninguna de las infracciones establecidas en los artículos 42,

43 y 44 de la LPC.

En otras palabras, no se identifica ningún tipo sancionador donde pueda calificarse preliminarmente la conducta antijurídica atribuida a la denunciada, porque dicha conducta no queda subsumida o adecuada a la descripción de algún tipo administrativo sancionador previsto en la Ley de Protección al Consumidor.

Por consiguiente, no es posible entrar a conocer sobre la antijuridicidad que en la denuncia se le atribuye a la conducta de la proveedora, como contraria a lo dispuesto en el artículo 19 letra l) de la LPC, y valorar si la misma está o no amparada en una causa de justificación, como el cumplimiento de un deber, el ejercicio legítimo de un derecho o de una actividad lícita, o el estado de necesidad.

En consecuencia, por falta de una causa de persecución, no puede iniciarse el proceso administrativo sancionador y en consecuencia procede declarar improponible la denuncia contra la proveedora respecto al supuesto incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 19 letra l) de la LPC.

IV. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 83 letra b), 146 y 147 de la LPC, y 94 del Reglamento de la LPC; este Tribunal **RESUELVE:**

a) **Declarar improponible** la denuncia presentada por el señor . . . . . , contra . . . . . , por el presunto incumplimiento a la obligación regulada en el artículo 19 letra l) de la LPC, por falta de tipicidad.

b) **Notificar** la presente resolución a los interesados y al Centro de Solución de Controversias, Oficina Central.

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

15

