

1172-16

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las catorce horas con tres minutos del día veintisiete de febrero de dos mil diecisiete.

Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, de referencia uno cuatro cinco cero cero cero (145000), remitido el día veintiuno de octubre de dos mil dieciséis, constando de 80 folios.

I. En el presente caso, se analiza la denuncia presentada por el señor \_\_\_\_\_ ; contra \_\_\_\_\_, por supuestas infracciones a la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–.

II. Al respecto, este Tribunal conviene hacer las siguientes consideraciones:

A. Sobre la Potestad Sancionatoria del Estado

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*.

En efecto, si bien, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Constitución, corresponde única y exclusivamente al Órgano Judicial la facultad de imponer penas, 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; *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.

**B.** En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que suscribió a nombre de la empresa [REDACTED], cuatro contratos con la proveedora denunciada para un plazo de dieciocho meses, los cuales fueron renovados en el mes de octubre de dos mil quince, ofreciéndole un buen servicio, tener un ejecutivo asignado para sus servicios, que los cobros serían a través de una factura por cada línea y que las tarifas en los países incluidos en [REDACTED] serían a costo de tarifa local, pero a partir del mes de

noviembre de dos mil quince, le han brindado un mal servicio, no le generan las facturas individuales para cada línea, no cuentan con un ejecutivo para darle seguimiento a sus reclamos y los cobros por los servicios en los países incluidos en la [redacted] son cobrados con

Además señaló que le generan cobros por cinco líneas telefónicas las cuales no están incluidas en los nuevos contratos suscritos y las cuales debieron ser canceladas con la renovación de los mismos. Agrega, que realizó el respectivo reclamo pero recibió respuesta en el que le informaban que podrían dar la baja del servicio si pagaba la penalidad establecida en el contrato, con lo que no estuvo de acuerdo.

El denunciante solicitó en el Centro de Solución de Controversias, que se le diera la baja al servicio y se le cancelaran todos los contratos sin el pago de la penalidad.

Advierte este Tribunal que en la constancia de recepción de denuncia se consignó que el nombre de la persona consumidora era [redacted] pero éste manifestó que poseía los servicios de telefonía celular a titularidad de la empresa [redacted].

., además, en el acta de ratificación de denuncia (folios 44) se consignó que ratificaba la misma el señor [redacted] administrador único propietario y representante legal (parte consumidora), así como en las convocatorias para audiencia de conciliación se citó al referido señor como consumidor (folios 45, 54, 57 y 75).

Ahora bien, la documentación presentada por el señor [redacted] para probar la relación contractual consiste en cuatro contratos generales de telecomunicaciones y anexo de servicios en los cuales consta que dichos servicios serían prestados a [redacted].

., y no al señor [redacted] en carácter personal; aunado a dichos contratos se encuentran los pagares sin protesto en los cuales se consigna como suscriptor de dichos pagares a [redacted].

Es importante destacar que el reclamo planteado versa sobre la calidad de los servicios prestados a [redacted], quien es la legitimada para interponer la denuncia respectiva por medio de sus representantes.

Si bien es cierto, el señor [redacted] manifestó actuar en calidad de administrador único propietario y representante legal de la sociedad consumidora, adjuntando la documentación pertinente, dicha situación no fue consignada de esa manera en el Centro de Solución de Controversias, al momento de recepción de denuncia, ratificación de la misma y convocatoria para audiencias conciliatorias, por lo que, este Tribunal no puede dar inicio a un

procedimiento de naturaleza sancionatoria en el que el denunciante no se encuentre plena e indiscutiblemente legitimado e individualizado, y no se le haya garantizado el uso real de los medios alternos previstos en la ley de la materia, siendo en este caso -----  
Anónima de Capital Variable.

**III.** Por las razones antes expuestas, y sobre la base de los artículo 144 de la Ley de Protección al Consumidor y 94 de su Reglamento, este Tribunal Sancionador **RESUELVE:**

- a) *Declarar improponible* la denuncia presentada por el señor J  
contra \_\_\_\_\_, por los hechos denunciados.
- b) *Notificar* la presente resolución a las partes intervinientes.

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

K/gc.