

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS**



**LOS EFECTOS JURÍDICOS EN LOS DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES ANTE LA APLICACIÓN RETROACTIVA DE LA LEY DE
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LOS PROCEDIMIENTOS
QUE INSTRUYEN EL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR.**

**TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO/A
EN CIENCIAS JURÍDICAS.**

PRESENTADO POR:

BRYAN RENE BOLAINÉZ HERNÁNDEZ

SAMARÍA SARAÍ FLORES VENTURA

JOHANNA MARISOL PEÑA ARÉVALO

DOCENTE ASESOR:

LIC. NOÉ GEOVANNI GARCÍA IRAHETA

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, FEBRERO DE 2022

TRIBUNAL CALIFICADOR:

MSC. HUGO DAGOBERTO PINEDA ARGUETA.

PRESIDENTE.

LIC. NELSON ARMANDO VAQUERANO.

SECRETARIO.

LIC. NOÉ GEOVANNI GARCÍA IRAHETA.

VOCAL.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Msc. Roger Armando Arias Alvarado.

RECTOR

Dr. Raúl Ernesto Azcúnaga López.

VICERRECTOR ACADÉMICO

Ing. Juan Rosa Quintanilla Quintanilla.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

Msc. Francisco Antonio Alarcón Sandoval.

SECRETARIO GENERAL

Lic. Rafael Humberto Peña Marín.

FISCAL GENERAL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata.

DECANA

Dr. Edgardo Herrera Medrano Pacheco.

VICEDECANO

Msc. Digna Reina Contreras de Cornejo.

SECRETARIA

Msc. Hugo Dagoberto Pineda Argueta.

DIRECTOR DE ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS

Msc. Diana del Carmen Merino de Sorto.

DIRECTORA GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN

Lic. ENMANUEL CRISTÓBAL ROMÁN FUNES.

**COORDINADOR DE PROCESO DE GRADUACIÓN DE LA ESCUELA DE
CIENCIAS JURÍDICAS.**

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios por llenar mi vida de innumerables bendiciones hasta el día de hoy, entre las cuales puedo agradecer el haber crecido en un núcleo familiar extenso, unido y tener increíbles amistades. Así como permitir culminar mis estudios universitarios, superando cada dificultad a lo largo de mi vida.

A mi amada madre Fátima por su amor y apoyo incondicional, por su esfuerzo, sacrificio brindado para poder alcanzar con éxito mis estudios y sobre todo por enseñarme a luchar a pesar de las dificultades, mostrándome su comprensión y por tenerme siempre en sus oraciones, a mi hermano Ale, pese a su corta edad, me brinda razones para ser mejor cada día.

A toda mi familia que creyó en mí, por su confianza, en especial mis abuelitas por sus palabras de aliento para continuar en aquellos momentos de flaqueza, a mis abuelos que guardo maravillosos recuerdos y que Dios los tenga en su gloria, a mi padre, a todos mis tíos y tías por su apoyo, mis primos y primas que siempre estuvieron al pendiente de mis estudios y me impulsaron a continuar y lograr este esfuerzo académico.

Por último, pero no menos importante a mis amigos y amigas que con una palabra de aliento, con su ejemplo o consejo contribuyeron en la culminación de mi carrera y por tantos maravillosos momentos que quedan como recuerdos gratos, en especial a Diego y Andrea, por su amistad y hermandad, a todos gracias Totales.

Bryan Rene Bolainez Hernández.

AGRADECIMIENTOS

Por el presente trabajo agradezco primeramente a Dios Poderoso por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

Agradezco especialmente a mis padres Julián y Arnulfo y a mis madres Gloria y Rosibel por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

A mi pequeño Fernando Andrés, gracias por llenar mis días de alegría y sonrisas, este éxito profesional también es tuyo hijo. Te amo.

A mis hermanos Kelly, Josué, Karla y Norma han sido esenciales a lo largo de este tiempo, he contado con ellos toda mi vida, con su calor humano, gracias por sus deseos de que todo me salga bien. Los quiero muchísimo.

A Johanna, por convertirse en mi acompañante de esta larga aventura académica, por compartir risas interminables, por vivir junto conmigo esas experiencias, que ahora forman parte de nuestras memorias y sobre todo por cultivar a lo largo de estos años una bonita amistad.

Quisiera expresar mi gratitud al Licenciado Bueno, gracias por compartir sus conocimientos, por su paciencia y cariño, me siento en deuda con su apoyo. Gracias infinitas a toda mi familia, mis amigos y aquellas personas que Dios utilizó de alguna forma, que me apoyaron, me inspiraron y alentaron durante el trayecto de este largo y difícil camino con el fin de obtener uno de mis más grandes sueños.

Samaria Saraí Flores Ventura.

AGRADECIMIENTOS

Después de haber culminado esta etapa de estudio con éxito, no me queda más que agradecer a todas aquellas personas que de una u otra forma me apoyaron para alcanzar el objetivo de graduarme. A Dios por darme la fuerza y la confianza para creer en mi sueño y luchar para lograrlo, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad, por protegerme de tanto peligro y poner en mi camino a las personas indicadas cada momento.

A mí mamá, por ser la mujer más valiente y fuerte del mundo, invencible ante la vida, luchadora y temerosa a Dios. Por creer en mí, por darme su apoyo incondicional y amor infinito, por cada consejo y por ser mi polo a tierra, por creer en mí siempre y estar siempre para mí.

A mí papá, por apoyarme siempre, por su dedicación, sacrificios y paciencia infinita, por no esperar nada de mí, aunque se lo debo todo.

A mí abuela y a mí tío, por estar en cada etapa de mi vida, ser un apoyo incondicional, mostrándome su amor y su confianza en mí siempre. A mí compañera de equipo y amiga, por ser un gran apoyo a lo largo de este trabajo de investigación y de toda la carrera, por animarme cuando me invadía el estrés y compartir muchos logros, nervios, aventuras y alegrías juntas.

“Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente; no temas ni desmayes, porque Jehová tu Dios estará contigo en dondequiera que vayas”.

Josué 1:9

Johanna Marisol Peña Arévalo

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I	
ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y LA TUTELA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL SALVADOR.	6
1. Contexto internacional del origen de la protección de Derechos de los Consumidores.....	6
1.1 Origen de la protección de los Derechos de los Consumidores en El Salvador	10
1.1.1 Antecedentes Históricos.....	10
1.2 Derechos fundamentales de los consumidores en El Salvador	13
1.3 Intervención del Estado en la protección al consumidor.....	14
1.3.1 Evolución institucional y normativa de la protección del consumidor en El Salvador	14
1.3.2 Evolución institucional de la protección del consumidor.....	15
1.3.2.1 Dirección de Protección al Consumidor	15
1.3.2.2. Defensoría del Consumidor.....	16
1.3.2.2.1. Competencias y funciones	17
1.3.2.2.2. Procedimiento administrativo de la Defensoría del Consumidor y el Tribunal Sancionador según la LPC.....	17
1.4 Evolución normativa de la protección del consumidor en El Salvador	20
1.4.1 Evolución constitucional	20

1.4.2. Surgimiento de leyes de protección al consumidor	21
1.4.2.1. Ley de Comercialización y Regulación de Precios de 1973	22
1.4.2.2. Ley Temporal de Estabilización Económica de 1980	22
1.4.2.3. Programas de Estabilización Económica de 1983-1986.....	22
1.4.3. Ley de Protección al Consumidor.....	25
1.4.3.1. Reforma integral a la Ley de Protección al Consumidor de 2013.....	26

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y DOCTRINARIOS DE LA RETROACTIVIDAD DE LAS LEYES EN EL DERECHO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR Y LOS EFECTOS QUE PRODUCE SU APLICACIÓN.	27
2.1. Validez de las normas.	27
2.1.1. Ámbito temporal de validez de la ley.	28
2.1.2. Ámbito temporal de validez de la ley.	28
2.1.3. Eficacia de la norma.....	29
2.2. Antecedentes de la retroactividad.	30
2.2.1. Aplicación de la retroactividad en El Salvador.....	31
2.3. Generalidades de la retroactividad.	33
2.3.1. Naturaleza, finalidad y características.	33
2.3.2. Teoría de los derechos adquiridos (Teoría de Savigny).	36

2.3.3. Teoría del hecho jurídico cumplido.....	37
2.4. Grados de retroactividad.	38
2.4.1. Retroactividad auténtica o de grado máximo.	39
2.4.2. Retroactividad Intermedia o de grado medio.....	39
2.4.3. Retroactividad de grado mínimo.....	40
2.5 Otros principios relacionados con la retroactividad.....	40
2.5.1. Teoría de la seguridad jurídica.	40
2.5.2. Teoría del principio de legalidad.....	42
2.6. Consagración constitucional.....	43
2.6.1. Límites constitucionales a la retroactividad de las leyes.	43
2.7. Otras instituciones respecto a la aplicación de normas en el tiempo.	46
2.7.1 Ultraactividad de las leyes.....	46
2.7.2 Reviviscencia.	46

CAPÍTULO III

MARCO NORMATIVO Y ESTUDIO JURISPRUDENCIAL SOBRE LA TUTELA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES ANTE LA APLICACIÓN RETROACTIVA DE LAS NORMAS MÁS FAVORABLES AL ADMINISTRADO.....	48
3.1. Legislación Nacional.....	48
3.1.1. Constitución de la República de El Salvador.....	48
3.1.2. Ley de Procedimientos Administrativos.....	50
3.1.3. Ley de Protección al Consumidor.....	51
3.2 Jurisprudencia Nacional.	52

3.2.1 Sentencia de Amparo con referencia: 139-2015.	52
3.2.2 Sentencia de Amparo con referencia: 138-2015.	55
3.2.3 Sentencia de Amparo con referencia: 617-2015.	58
3.2.4 Criterio de aplicación de la Sala de lo Contencioso Administrativo.	61
3.2.4.1 Sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo con referencia: 465-2007.	61
3.2.4.2 Sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo con referencia: 439-2007.	62
3.2.4.3 Sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo con referencia: 302-2014.	66
3.2.5 Criterio de aplicación del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.	69
3.2.5.1 Sentencias del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor con referencias 1563-13 y 1564-13.	69
3.3 Normativa Internacional.	72
3.3.1 Tratados.	72
3.3.1.1 Directrices de las Naciones Unidas sobre la Protección al Consumidor.	72
3.3.1.2. Convención sobre Derechos Humanos Pacto de San José.	73
3.3.1.3 Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.	74

CAPÍTULO IV

EFFECTOS DE LA APLICACIÓN RETROACTIVA DE LA LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LOS PROCEDIMIENTOS QUE INSTRUYEN EL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR Y SU IMPLICACIÓN EN LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.....	76
4.1 Derechos de los consumidores, importancia y trascendencia.	76
4.1.1 Regulación constitucional y normativa de los derechos de los consumidores.	79
4.1.2 Autoridades garantes de los derechos de los consumidores.	80
4.1.2.1 La Defensoría del Consumidor.....	80
4.1.2.2 El Sistema Nacional de Protección al Consumidor.	81
4.1.2.3 El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.....	81
4.1.3 Importancia de la tutela de los derechos de los consumidores en las relaciones con los proveedores.	82
4.1.4 Principios en la aplicación de los derechos de los consumidores.	84
4.1.4.1 Principio de Seguridad Jurídica.....	84
4.1.4.2 Principio de Justicia e Igualdad.....	86
4.2 Análisis sobre criterios de aplicación retroactiva de la Ley de la Sala de lo Constitucional, Sala de lo Contencioso Administrativo y Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.	88

4.2.1 Análisis sobre criterio de la Sala de lo Constitucional.	88
4.2.2 Análisis sobre criterio de la Sala de lo Contencioso Administrativo.	96
4.2.3 Análisis sobre criterio del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.	100
4.3 Aplicación retroactiva de la Ley de Procedimientos Administrativos y sus efectos e Implicación en los derechos de los consumidores.	102
CONCLUSIONES.	110
RECOMENDACIONES.	112
BIBLIOGRAFÍA.	114
ANEXO 1	
Esquema del procedimiento administrativo de la Defensoría del Consumidor y el Tribunal Sancionador según la LPC.	125
ANEXO 2	
Esquema del procedimiento sancionador regulado en la Ley de Procedimientos Administrativos.	126

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se desarrollarán los efectos jurídicos en los derechos de los consumidores ante la aplicación retroactiva de la Ley de Procedimientos Administrativos en los procedimientos que instruyen el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

En primer lugar, se desarrolla sus antecedentes históricos y la tutela de los derechos de los consumidores en el país, luego se procede a profundizar en los fundamentos teóricos y doctrinarios de la retroactividad de las leyes en el derecho administrativo sancionador y los efectos que produce su aplicación.

En el capítulo tres del presente trabajo se indica, de manera concisa, el marco normativo y estudio jurisprudencial sobre la tutela de los derechos de los consumidores ante la aplicación retroactiva de las normas más favorables al administrado, en especial lo dispuesto por la Ley de Protección al Consumidor, Ley de Procedimientos Administrativos y la Constitución de la República.

Habiéndose desarrollado lo anterior, y siendo evidente la no aplicación retroactiva de la Ley de Procedimientos Administrativos por parte del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor por las consecuencias que eso conllevaría en los derechos de los consumidores, tales como la caducidad de instancia y hasta la prescripción y ambas a su vez produciría el almacenamiento masivo de procedimientos, y la reacción por parte de los proveedores frente a esa decisión del tribunal.

También se desarrollará la importancia y trascendencia de dichos derechos, así como las autoridades garantes que son las encargadas de procurar su protección, además de realiza un análisis sobre los criterios de aplicación retroactiva de la Ley que sostienen la Sala de los Constitucional, de lo Contencioso Administrativo y el mismo tribunal.

ABREVIATURAS

Art. = Artículo.

Cn. = Constitución de la Republica.

SIGLAS

DC = Defensoría del Consumidor.

TSDC = Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

LPC = Ley de Protección al Consumidor.

RLPC = Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

CDC = Centro de Defensa del Consumidor.

CPCM = Código Procesal Civil y Mercantil.

LPA = Ley de Procedimientos Administrativos.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado denominado “Los efectos jurídicos en los derechos de los consumidores ante la aplicación retroactiva de la Ley de Procedimientos Administrativos en los procedimientos que instruyen el Tribunal Sancionador de La Defensoría del Consumidor”, ha sido elaborado para optar al título académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad de El Salvador.

Es importante manifestar que dicho trabajo tiene el propósito de dar a conocer la efectividad de la Potestad Sancionadora del Estado, a través del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, en adelante TSDF, teniendo en cuenta la reciente entrada en vigencia de la Ley de Procedimientos Administrativos, en adelante, LPA cuya aplicación abarca la Administración Pública en El Salvador.

La naturaleza de la presente investigación es del tipo Jurídica - Doctrinal, desarrollada a través de la aplicación misma del derecho, recalcando la importancia del TSDF como garante de igualar y armonizar la relación entre proveedor y consumidores, la cual muchas veces se encuentra en una situación de vulneración de los derechos a los consumidores, teniendo en cuenta que la entrada en vigencia de la Ley de Procedimientos Administrativos fue el trece de febrero del dos mil diecinueve, tiene implicación en el accionar del referido Tribunal.

Los objetivos, que persigue este trabajo de grado son: realizar un estudio jurídico doctrinario de la constitucionalidad de la aplicación retroactiva de la Ley de Procedimientos Administrativos, a los casos instruidos por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor; estableciendo el fundamento de las presunciones de derecho a favor de los consumidores, contenidas en la

Constitución de la Republica y por medio de la Ley de Protección al Consumidor, en adelante LPC, y por los instrumentos internacionales ratificados por El Salvador, orientados al derecho de los consumidores.

Para lograr la ejecución de los enunciados, este trabajo se estructura en cuatro capítulos, los cuales se desarrollan de la manera siguiente:

El capítulo uno desarrolla los antecedentes históricos de la protección de Derechos de los Consumidores, tanto en el ámbito internacional, así como en el nacional, abordando las diferentes leyes que rigen el derecho al consumidor, considerando la realidad en las que tuvieron vigencia dichas leyes y las instituciones que se crearon por medio de ellas.

En el capítulo dos se dan a conocer las bases doctrinarias que conlleva la evolución de la retroactividad, su consagración en el Derecho Constitucional Salvadoreño, se estudian otras instituciones jurídicas de aplicación de leyes en el tiempo y además se ha desarrollado la potestad sancionadora de la administración pública en El Salvador.

En el capítulo tres se realiza el marco jurídico-normativo de los diversos instrumentos jurídicos que regulan actualmente al Derecho del Consumidor, también las regulaciones nacionales y extranjeras en lo que se refiere a la Retroactividad de las leyes, tomando en cuenta también la aplicación de dicha institución por medio de las diferentes Salas que conforma la Corte Suprema de Justicia y se analiza la aplicación retroactiva de las leyes, desde el punto de vista del Derecho Internacional Comparado.

En el capítulo cuatro se realiza, un estudio desde la perspectiva de la aplicación retroactiva de las leyes, comenzando con los criterios del Derecho Administrativo Sancionador, asimismo haciendo un enfoque sistemático del análisis de los criterios utilizados por las Salas de Constitucional y de lo Contencioso Administrativo, al igual que los utilizados por Tribunal

Sancionador de la Defensoría del Consumidor; con el propósito, de explicar de forma puntual, las consecuencias que tendría en los casos que tramita el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor en los supuestos de aplicación de la Ley de Procedimientos Administrativos, de manera retroactiva.

En ese sentido, se establecen conclusiones y recomendaciones del tema de investigación, estableciendo que la Ley de Procedimientos Administrativos, es cuerpo normativo en el Derecho Administrativo prematuro y que a consecuencia de su pronta vigencia se puntualizan efectos positivos, posibles efectos negativos y otros supuestos en los que están a la espera de un tratamiento Jurisprudencial.

En el proceso de elaboración se suscitaron las siguientes dificultades: a) la poca accesibilidad que se exteriorizó de parte del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor para la obtención de datos, a raíz de la Pandemia del Covid-19; b) la escasa jurisprudencia nacional que existe respecto a la aplicación de la Ley de Procedimientos Administrativos en los diferentes ámbitos administrativos de nuestro país en razón de la suspensión de plazos a raíz de la pandemia que tiene como consecuencia el retraso considerable en casos judiciales y administrativos.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y LA TUTELA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL SALVADOR.

El presente capítulo tiene como propósito desarrollar los antecedentes históricos de los derechos de protección al consumidor, de manera amplia a nivel internacional y nacional, enfocada desde sus orígenes hasta la evolución histórica, que este ha traído consigo, así también hacer referencia al desarrollo normativo de dichos derechos, la intervención del Estado para la protección de los derechos, para poder dar una mayor comprensión del problema de la investigación y dar un enfoque más a fondo.

1. Contexto internacional del origen de la protección de Derechos de los Consumidores.

El movimiento a favor de los derechos de los consumidores no es un fenómeno de la actualidad, desde tiempos remotos existen regulaciones y leyes relacionadas con la protección del consumidor; Los Hititas de Anatolia, ahora Turquía, tenían hace 3,500 años un código del consumidor en lo que se refiere a alimentos. El código dice: *No debes envenenar la gordura de tu vecino*, significando que la comida debe ser sana y segura, y añade: *No debes embrujar la gordura de tu vecino*, indicando que no se debe timar o engañar¹.

¹ Arturo Lomelí, *Los modelos de protección y Defensa del Consumidor*, (México: Procuraduría Federal del Consumidor, 1997), 113.

En la anterior referencia no aparece una mención manifiesta sobre protección de los consumidores, pero es claro y se sobreentiende que se está considerando, cuando se abordan temas importantes como la seguridad en los alimentos. Con el devenir de la historia y debido a los avances tecnológicos y el rápido crecimiento del comercio a nivel internacional, las relaciones de consumo se multiplicaron y comenzaron a complejizarse más.

Modernamente los Derechos a los consumidores históricamente, se ubican hacia mediados del siglo XVIII, cuando los consumidores se ven obligados a unirse, ante el surgimiento de grandes empresas, como resultado de la Revolución Industrial.

Este momento de la historia, en la cual se sustituye la mano de obra por maquinarias industriales, lo que conlleva a que se incremente la producción en sectores como el agrícola, industrial, textil y transporte entre otros, generando un desarrollo económico muy importante en esa época; incrementándose la oferta y demanda de bienes y servicios, permitiendo un mayor consumo de los mismos a diferentes escalas, desarrollando a proveedores bastante especializados, los cuales presentaron la capacidad de expandirse y realizar comercio a nivel internacional².

Para el siglo XIX hay un giro a favor de los derechos de los consumidores en los Estados Unidos y algunos países de Europa. En los Estados Unidos de Norteamérica la protección de los derechos a los consumidores data del año 1899, cuando se crea la Liga Nacional de Consumidores, como una organización que luchaba contra las malas condiciones de trabajo y para

² Patricia Carolina Pineda Cuéllar, “Análisis Jurídico sobre la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, bajo el marco legal salvadoreño y su injerencia en el comercio internacional”. (Tesis de grado. Universidad Dr. José Matías Delgado. San Salvador, El Salvador, 2014) 13, http://www.ub.edu.ar/investigaciones/tesinas/550_Mistretta.pdf

perfeccionar las normas bajo las cuales eran elaborados los productos por muchas empresas³.

En 1914, la ley creadora de la Comisión Federal de Comercio, destinada a regular las prácticas de mercados. Dicha comisión posee facultades para imponer sanciones por conductas desleales, peligrosas o perjudiciales para los ciudadanos; pero fue en 1928 que tienen su culminación la organización de los consumidores en asociaciones en los Estados Unidos de Norteamérica, las cuales velaban por el bienestar de ellos, debido a la formación de Unión de consumidores, que propugnaron por el acceso a la información de productos consumidos, así como a la libre selección de los mismos⁴.

El mensaje del presidente John Fitzgerald Kennedy al congreso de los Estados Unidos el 15 de marzo de 1962, fue de gran importancia para la reglamentación de los derechos de los consumidores al lanzar como programa el "Consumers Advisory Council", donde señaló como los derechos básicos de los consumidores aquellos que tienen a la seguridad, a ser informados, a la elección y a ser escuchados por el Estado. Este discurso de Kennedy tuvo importantes repercusiones en Estados Unidos y en el resto del planeta y a lo largo de medio siglo ha sido un importante punto de referencia para la puesta en marcha de políticas nacionales de defensa del consumidor en distintos países alrededor del mundo⁵.

³ Melgar González Edwin Omar, "El papel del Estado Salvadoreño de tutelar los derechos de los consumidores, con especial referencia al derecho a la información que tienen los usuarios de telefonía móvil en el departamento de San Salvador en el año 2014" (Trabajo de grado, Universidad de El Salvador. San Salvador, El Salvador. 2017), 16 <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/15121>

⁴ Marta Carolina Cerrato Gámez. "Derechos Económicos, Sociales y Culturales, con énfasis en la reivindicación de los Derechos al Consumidor" (Trabajo de grado, Universidad de El Salvador. San Salvador, El Salvador. 2008) 2 <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/4175>

⁵ Fausto Valladares, ed., *Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador* (El Salvador: Equipo Maíz, 2015), 11.

En el viejo continente se deben al menos mencionar dos cuerpos normativos relevantes que se ocuparon de los derechos del consumidor. Tales son la Carta Europea de Protección a los consumidores, de mayo de 1973; y el Programa Preliminar de Protección e Información a los Consumidores, de abril de 1975⁶.

El avance legislativo a favor de la protección de los consumidores en Estados Unidos y Europa, fue factor determinante para que la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobara en abril de 1985 las denominadas "Directrices para la Protección del Consumidor", solicitando a los Estados miembros se dedicaran a la elaboración de documentos ligados, destinados a llevar esta protección a cada nación.

A consecuencia de la resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas, durante el año 1987, se reunieron en Montevideo los gobiernos de los países de América Latina; oportunidad en que resolvieron de manera unánime desarrollar y armonizar en un estatuto orgánico las normas legales nacionales relativas a la protección del consumidor, desarrollando a la vez mecanismos para reglamentar los intereses de los consumidores, y asegurar la competencia leal y efectiva en el mercado. Fue a partir de entonces que se crearon oficinas estatales de defensa al consumidor en diversos países de América Latina⁷.

⁶ Cerrato Gámez. "Derechos Económicos, Sociales y Culturales, con énfasis en la reivindicación de los Derechos al Consumidor", 3, <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/4175>.

⁷ *Ibíd.*

1.1 Origen de la protección de los Derechos de los Consumidores en El Salvador

1.1.1 Antecedentes Históricos

La causa que provocó el activismo social por los derechos de la persona consumidora fue el alto costo de la vida; debido a la implementación de las llamadas políticas neoliberales en El Salvador en el año de 1989, las cuales conllevaron a liberar y desregular los precios; además de pretender privatizar las empresas que no eran rentables para el Estado; cuyos efectos fueron el encarecimiento de los productos y servicios básicos, como la privatización de Administración Nacional de Telecomunicaciones, Compañía de Alumbrado Eléctrico de San Salvador, Compañía de Alumbrado Eléctrico de Santa Ana, y parte de Compañía Salvadoreña de Inversiones, etc.⁸

Esos cambios en la política económica no incluyeron políticas públicas, ni marcos regulatorios de protección al consumidor u otro tipo de políticas sociales que tutelaran derechos del consumidor en las relaciones de consumo. En esta forma de pensamiento se le restó importancia a marcos de protección al consumidor en la política económica y social.

Como consecuencia, a inicios de los años noventa, se produjo un encarecimiento de los productos y servicios básicos, afectando la situación económica de las familias, particularmente las de más escasos recursos.

En virtud de ello, la Coordinadora Nacional de la Mujer Salvadoreña, el Consejo de Comunidades Marginales, el Consejo Coordinador para el Desarrollo de las Comunidades de San Roque y la Federación de Asociaciones Cooperativas de Consumo, decidieron crear un espacio de

⁸ Cerrato Gámez. “Derechos Económicos, Sociales y Culturales, con énfasis en la reivindicación de los Derechos al Consumidor”, 5 <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/4175>

coordinación que les permitiera analizar las causa y efectos del costo de la vida e impulsar acciones ciudadanas de denuncia y defensa de los derechos económicos y sociales de la población⁹.

La aparición de esta coordinación se hizo el 25 de enero de 1991; inicialmente se le denominó Comité de Defensa de los Derechos del Consumidor, cuyo fin principal era incidir en la política pública y en la institucionalidad del país, para lo cual empezó a promover la organización ciudadana a nivel local como protagonista de la defensa de sus derechos¹⁰.

Teniendo en cuenta que en ese año aún se vivía la guerra civil salvadoreña, es probable que esta iniciativa del Comité de Defensa de los Derechos del Consumidor, haya sido una de las primeras acciones de incidencia legislativa ejecutada por una organización ciudadana, hecho que causo mucho interés mediático y político, contribuyendo a poner en escena una nueva estrategia de lucha desde las organizaciones sociales¹¹.

No existe duda que el envío de la Propuesta de Ley por parte del Comité de Defensa de los Derechos del Consumidor, a las comisiones negociadoras del conflicto armado en representación del Gobierno de El Salvador y del Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional, así como a la mediación de Naciones Unidas, fue el paso clave para que finalmente la protección al consumidor empezara a instalarse en el país.

De esta forma se logra incorporar en los Acuerdos de Paz firmados por el Gobierno del Estado Salvadoreño y el Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional, el 16 de Enero de 1992 específicamente en el Capítulo

⁹ Valladares, ed., *Institucionalidad Y Derecho De Consumo*, 17.

¹⁰ *Ibíd.*

¹¹ *Ibíd.* 18

V, Tema Económico Social, el numeral 6 Medidas para aliviar el costo social de los programas de ajuste estructural, el literal a) Protección al Consumidor¹².

Después de los Acuerdos de Paz, se presentaron a la Asamblea Legislativa tres proyectos de ley para proteger los derechos de los consumidores. Sin embargo, fue hasta el 31 de agosto de 1992 que se sancionó y mandó a publicar en el Diario Oficial número 159, tomo 316 la primera Ley de Protección al Consumidor, la cual entró en vigencia el 9 de septiembre de 1992¹³.

Esta primera Ley de Protección al Consumidor crea la primera autoridad gubernamental en la materia, denominándola Dirección de Protección al Consumidor, entidad dependiente del Ministerio de Economía.

Anteriormente a todo este proceso de reconocimiento y protección de los Derechos de los Consumidores, los intereses de los consumidores no se tenían en cuenta como tales ya que su protección se confundía con la de los ciudadanos, es decir, con el interés general. Lo anterior sumado a las profundas transformaciones económicas y sociales anteriormente relacionadas, ha tenido lugar en justificar numerosas iniciativas tendientes a preservar la posición de los consumidores en el mercado. Por tal motivo se

¹² "Acuerdos de paz", Repositorio Digital de Ciencia y Cultura de El Salvador, acceso el 20 de octubre de 2021, <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/229/1/Acuerdos%20de%20Chapultepec.pdf>. *"El Gobierno de El Salvador se compromete a adoptar políticas y a crear mecanismos efectivos tendientes a defender a los consumidores, de acuerdo con el mandato de la parte final del inciso 2o del artículo 101 de la Constitución. Para el cumplimiento de este precepto constitucional, el Gobierno se compromete a presentar a la Asamblea Legislativa, dentro de 60 días de la firma del presente acuerdo, un proyecto de ley de protección al consumidor que contemple fortalecer al Ministerio de Economía, y que pudiera marcar un primer paso en la dirección de la eventual creación de una Procuraduría General de Defensa del Consumidor"*.

¹³ "Reseña Histórica de la Defensoría del Consumidor", Defensoría del Consumidor, acceso el 30 de octubre de 2021, https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/286/314/original/RESE%3%91A_HISTORICA_2019.pdf?1556114780

hizo necesaria la adaptación del Derecho a estas nuevas situaciones a fin de asegurar a los consumidores la protección y la posición que ellos reclamaban.

1.2 Derechos fundamentales de los consumidores en El Salvador

Los derechos de los consumidores se pueden definir como los que se encuentran regulados en la legislación internacional y nacional para salvaguardar los intereses de los consumidores interesados para lo cual se establece un procedimiento a seguir para la reivindicación de la vulneración de los mismos¹⁴.

Los derechos del consumidor han sido objeto de reconocimiento internacional. La Asamblea General de Naciones Unidas aprobó las Directrices de la Organización de las Naciones Unidas¹⁵ para la protección al Consumidor; considerando entre sus objetivos primordiales el establecer las necesidades e intereses de los consumidores de todos los países en desarrollo. Se promueve en la misma la protección de los derechos básicos de los consumidores por parte de los países miembros, los cuales deben desarrollar políticas que promuevan su protección de acuerdo a las circunstancias socioeconómicas que cada país presente¹⁶.

Fue en esta ocasión en la que se logró el reconocimiento internacional de siete derechos básicos del consumidor: derecho a la información, a ser educado en materia de consumo, libertad de elección y derecho a un trato igualitario, derecho a no ser discriminado, derecho a la seguridad y calidad, derecho a la

¹⁴ Cerrato Gámez. "Derechos Económicos, Sociales y Culturales, con énfasis en la reivindicación de los Derechos al Consumidor" 21 <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/4175>

¹⁵ "Directrices Para La Protección Al Consumidor", Organización Nacional De Naciones Unidas, ONU, acceso el 25 de septiembre de 2021, https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf

¹⁶ Pineda Cuéllar, "Análisis Jurídico sobre la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, bajo el marco legal salvadoreño y su injerencia en el comercio internacional". 15

compensación y derecho a la protección. Desde esta perspectiva, la nueva Ley de Protección al Consumidor toma como base las directrices de la Organización de las Naciones Unidas, desarrollando los siete derechos en el art 4.

Cabe aclarar que no solamente se tienen los derechos mencionados con anterioridad, ya que existen otros derechos, que se derivan de la aplicación de otras leyes, y los referidos con anterioridad quedan en calidad de derechos básicos de los consumidores, tal como lo expresa la LPC, destacando de esta manera la intervención de la ONU para el amparo de los consumidores, creando un antecedente fundamental para la protección de estos derechos.

1.3 Intervención del Estado en la protección al consumidor

1.3.1 Evolución institucional y normativa de la protección del consumidor en El Salvador

La intervención del Estado es necesaria, por cuanto crea instituciones para el mejoramiento de la calidad de vida del consumidor y de su protección en la sociedad y por ende en el mercado.

En El Salvador, en la Constitución de 1983 es donde se encuentran los derechos de los consumidores y se elevan a rango constitucional plasmándose en el artículo 101 inciso 2º¹⁷.

En los Acuerdos de Paz que fueron firmados por el gobierno en turno y el FMLN, el 16 de enero de 1992, se incorporó el capítulo V, Económico Social,

¹⁷ Constitución de la Republica de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa, diciembre de 1983), artículo 101, inciso 2º. *“El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores”.*

en donde establecían medidas para aliviar el costo social de los diferentes programas estructurales, además, se encontraba la protección al consumidor y se establecía que el gobierno se comprometía a adoptar políticas y mecanismos efectivos que velaran por los consumidores.

Es por ello, que el gobierno presentó a la Asamblea Legislativa, un proyecto de la Ley de Protección al Consumidor en el cual se contemplaba fortalecer al Ministerio de Economía, y con ello darle paso la eventual creación de una Procuraduría General de Defensa del Consumidor.¹⁸

Posterior a los Acuerdos de Paz, habían sido presentados a la Asamblea Legislativa tres proyectos de ley para proteger los derechos de los consumidores. Fue hasta el 31 de agosto de 1992 que se sancionó y se mandó a publicar en el Diario Oficial la primera Ley de Protección al Consumidor, su vigencia fue hasta el 9 de septiembre de 1992.¹⁹

1.3.2 Evolución institucional de la protección del consumidor

1.3.2.1 Dirección de Protección al Consumidor

La Ley de Protección al Consumidor, de 1992, crea la primera institución gubernamental en la materia, llevando por nombre Dirección de Protección al Consumidor (DPC), la cual dependía del Ministerio de Economía. Entre las facultades que se le otorgaron fue fijar y modificar los precios de los bienes y servicios cuando se produjeran situaciones extraordinarias para evitar el acaparamiento y escasez, y también, regular las importaciones y exportaciones.

¹⁸ Valladares, ed., *Institucionalidad Y Derecho De Consumo*, 3.

¹⁹ *Ibíd.*

En el año 1996 se reformó la Ley de Protección al Consumidor, en las que se incorporó nuevas atribuciones las cuales consistían en vigilar la calidad, pesas y medidas de los productos, restringir la importación de productos prohibidos en el país de origen y procurar solución de controversias e imponer sanciones por infracciones a la ley.

En el 2004, la Dirección de Protección al Consumidor debido a la poca importancia que el gobierno en turno le concedía y el impacto del plan de retiro voluntario de empleados públicos ejecutado, tuvo un drástico recorte de presupuesto y personal.

1.3.2.2. Defensoría del Consumidor

La Defensoría del Consumidor nace con la aprobación de la Ley de Protección al Consumidor el 18 de agosto del año 2005, e inició a funcionar el 8 de octubre del mismo año al entrar en vigencia la Ley de Protección al Consumidor. Asimismo, el Reglamento de Protección al Consumidor se aprobó el 12 de mayo del año 2006. Esta nueva Ley, mediante la cual se crea la Defensoría del Consumidor, como una institución autónoma, a diferencia de la Dirección de Protección al Consumidor (DPC), que dependía del Ministerio de Economía.

Dicha institución por mandato legal obtuvo 18 competencias, que le otorgaron más responsabilidades en la materia y por ende tenía atribuciones superiores a las que mantuvo la extinta Dirección de Protección al Consumidor en el periodo de 1992 al 2005.

Por su parte, la Defensoría cuenta con tres instancias superiores las cuales son nombradas por el presidente de la República, las cuales son: el Consejo Consultivo, Presidencia y el Tribunal Sancionador.

1.3.2.2.1. Competencias y funciones

Entre las competencias de la DC se puede visualizar la calidad en la institucionalidad pública responsable de la protección del consumidor, promover la educación de los consumidores; realizar inspecciones, auditorías y requerir informes a proveedores; representar a los consumidores en el ejercicio de sus derechos ante instancias administrativas y judiciales; velar por el cumplimiento de las normas obligatorias de seguridad, etiquetado, calidad, pesos y medidas; realizar y promover investigaciones en el área de consumo; y apoyar a las asociaciones de consumidores.²⁰ Dichas competencias se encuentran reguladas en el art. 58 de la LPC.

Además, tiene como funciones coordinar la acción conjunta con las instituciones de la administración pública para el cumplimiento de la misma. También, coordina el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y tiene entre otras, la facultad de presentar propuestas al Órgano Ejecutivo en el ramo de economía, para la formulación de políticas de protección al consumidor y su plan de acción²¹.

1.3.2.2.2. Procedimiento administrativo de la Defensoría del Consumidor y el Tribunal Sancionador según la LPC

Los mecanismos de protección al consumidor son un conjunto de procedimientos, medios e instrumentos establecidos y utilizados por la ley para incidir directa o indirectamente en la relación de los consumidores y proveedores en el mercado de bienes y servicios de consumo.²²

²⁰ Valladares, ed., *Institucionalidad Y Derecho De Consumo*, 24.

²¹ Ley de Protección al Consumidor (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005). Artículo 57

²² Julia Evelyn Martínez “Mecanismos Públicos y Privados de Protección al Consumidor”, (tesis de licenciatura, Universidad de El Salvador, San Salvador, San Salvador, 1998), 30.

Dicho procedimiento es meramente administrativo ejecutado por la Defensoría del Consumidor, quien tiene por mandato de ley, la obligación de proteger a los consumidores en sus derechos y brindarles al mismo tiempo los medios adecuados para solucionar sus conflictos con los proveedores, ya sea de forma voluntaria a través de los medios alternos.²³

El procedimiento administrativo sancionador es por completo escrito, lo cual hace necesario la conformación de un expediente donde se constaten todas las actuaciones realizadas tanto por la Administración como por las partes intervinientes y mediante el cual se pueda comprobar la existencia o no del hecho atribuido, a fin de determinar la responsabilidad correspondiente.²⁴

El procedimiento de la DC inicia con la recepción de una denuncia, los técnicos receptores son los encargados de verificar y los hechos narrados por el consumidor constituyen o no una infracción por parte del proveedor. Si la denuncia es admitida el técnico notifica al suministrador y con dicha acción inicia la etapa de avenimiento y éste cuenta con 18 días para presentar propuestas de solución o aceptar en su totalidad la pretensión del consumidor.

Ahora bien, es importante mencionar que el consumidor cuenta con procedimientos alternos al común que desarrolla la DC, las opciones son la mediación y el arbitraje en estos casos para dar inicio a estos procedimientos tiene que ser manifestado directamente por parte del usuario que sufrió la vulneración. Dichos procedimientos no son usados frecuentemente.

²³Mirna Isabel Rivas López, Mónica Lissette Rivas Melara y Lilian del Carmen Ticas Callejas, "Efectividad Del Procedimiento Sancionatorio A Través De Las Resoluciones Del Tribunal Sancionador De La Defensoría Del Consumidor", (tesis de licenciatura, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 2014) 75.

²⁴ Karen Vargas López, "Principios del Procedimiento Administrativo Sancionador", *Revista Jurídica de Seguridad Social*, No. 14, San José, Costa Rica, 2008. <https://www.binasss.sa.cr/revistas/rjss/juridica14/contenido.pdf>

Además, la DC cuenta con el procedimiento de menor cuantía, en el cual proceden los casos que se sometieron al arbitraje y que en la pretensión, el monto establecido es menor o igual a tres mil dólares de los Estados Unidos.

Si en la etapa de avenimiento no se logró poner fin a la controversia se procede a la ratificación de la denuncia por parte del consumidor y cuenta con 5 días para presentar la documentación necesaria, en el caso que la denuncia haya sido receptada por teléfono, pero si ya está la prueba suficiente entonces únicamente sólo debe manifestar que sí desea continuar a la etapa de conciliación.

En las audiencias de conciliación el técnico legal únicamente realiza la función de poner orden en la sala, no presenta ni aporta alternativas de solución beneficiosas para el consumidor. Cuentan con 5 audiencias para poder llegar a un acuerdo, y pasado las sesiones establecidas y no se ha logrado un acuerdo entre las partes se elabora la certificación del expediente para enviarlo al TS y que sea el tribunal en plena quien dicte una sentencia según la prueba presentada por las partes.

El TS se tarda 5 días para resolver si admitirán o no la denuncia, si tiene observaciones y son subsanables se le notifica al consumidor para que las solvete y si no logra hacerlo se declara inadmisibles. En el caso que la denuncia es admisible, se inicia el procedimiento sancionador y el tribunal notifica a los proveedores para que presente su defensa por escrito y cuenta con 5 días contados a partir del día siguiente de la notificación.

Luego se inicia la fase de prueba, donde las partes cuentan con 8 días para presentar la pruebas necesarias, serán analizadas según las reglas de la sana crítica. Concluidas las actuaciones, debe dictar una resolución en el plazo máximo de 10 días. Dicha sentencia admitirá recurso de revocatoria en donde se resolverá conforme a las normas del derecho común.

Además, en la LPC está regulado el procedimiento simplificado y este procede cuando por denuncias de oficio se han consignado en actuaciones de otras de la DC o probado con actuaciones de otras instituciones reconocido como infractor, en el expediente se debe especificar el carácter simplificado del procedimiento. Las resoluciones obtenidas mediante este procedimiento no admiten ningún recurso.

1.4 Evolución normativa de la protección del consumidor en El Salvador

1.4.1 Evolución constitucional

En la historia de El Salvador se ha establecido un marco legal disperso en cuanto a la protección al consumidor, siendo la Cn de 1950²⁵, fue en la que por primera vez se materializó como obligación del Estado, en el Art. 135²⁶, iniciando de esa manera una primera noción del Derecho a los consumidores en El Salvador; sin embargo entre problemas nacionales por regímenes militares y golpes de Estados, dichas situaciones se extendieron en los tiempos de vigencia de la Cn del año 1962, tal cuerpo normativo fue redactado por una Asamblea Constituyente bajo el régimen de un Directorio Cívico Militar, destacando que en la antes mencionada Cn, reprodujo casi en su totalidad el texto de la de 1950.

En la Constitución de 1962, consagraba en el título IX, Régimen Económico, se realiza el interés social de los habitantes de El Salvador y el reconocimiento de la propiedad privada en función social, en su Art. 136²⁷ regulaba: “Se

²⁵ Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES): Boletín del Departamento de Estudios Legales: Doce Años de Leyes del consumidor, (2004): 1.

²⁶ Constitución Política de El Salvador, (El Salvador: Asamblea Nacional Constituyente, septiembre de 1950) Art. 135. “El régimen económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano”

²⁷ Constitución de la República de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1962) Artículo 136.

garantiza la libertad económica en lo que no se oponga al interés social” siendo un marco más extendido de protección al consumidor, pero poco materializado al no existir una institución especializada que velara por el derecho al Consumidor.

Nuestra Cn. vigente, fue emitida el 15 de diciembre de 1983, en la cual, la protección al consumidor manifiesta su fundamento legal en la parte final del inciso segundo del Art. 101, al establecer que: “el Estado se obliga a defender el interés de los consumidores”. Por dicha disposición el Estado salvadoreño debe garantizar dicha defensa a través de los principios y normas²⁸.

Es de importancia resaltar que fue la primera vez en la historia del país que, en nuestra Carta Magna, se consagraba la protección del consumidor, siendo dicho acontecimiento en su momento trascendental para los consumidores, ya que, ninguna Cn. anterior hacía referencia expresa a la protección de los consumidores; Sin embargo, por el contexto histórico en que surgió dicho derecho, después de un tiempo de post guerra que vivió nuestro país, no se retomó este tema durante los siguientes años posterior a los acuerdos de paz.

1.4.2. Surgimiento de leyes de protección al consumidor

Desde la década de los años cincuenta, las intervenciones estatales en el área de control de precios trataron de crear estabilidad en los mismos, manteniendo condiciones de rentabilidad para los productores y justicia social para los consumidores, la Dirección de Comercio Interno del Ministerio de Economía y el Instituto Regulador de Abastecimientos (IRA)²⁹, los cuales tuvieron como principales instrumentos:

²⁸ Constitución de la República de El Salvador (El Salvador: 1962), Artículo 101.

²⁹ Julia Evelyn Martínez “Mecanismos Públicos y Privados de Protección al Consumidor”, (tesis de licenciatura, Universidad de El Salvador, San Salvador, San Salvador, 1998). Pág. 96.

1.4.2.1. Ley de Comercialización y Regulación de Precios de 1973³⁰

Con el fin de evitar el encarecimiento del costo de la vida, constituyó el primer cuerpo legal de este tipo que pretendía detener el alto costo de la vida por medio de diferentes medidas, entre las cuales establecía el control de precios.

Esta Ley autorizó al Ministerio de Economía, para fijar y modificar topes a los precios de los artículos indispensables de uso y consumo interno, y para tomar medidas encaminadas a evitar el acaparamiento y escasez.³¹

1.4.2.2. Ley Temporal de Estabilización Económica de 1980

Creada por la junta revolucionaria de gobierno³², marcada por el contexto histórico de los ochenta, en la que fue una década de profundas crisis estructurales a nivel social y económico para El Salvador, lo cual estuvo afectado por múltiples factores externos e internos.

1.4.2.3. Programas de Estabilización Económica de 1983-1986

Teniendo como característica principal la implementación una reforma tributaria, que se mantuvo durante un año, por lo cual debieron ser desestimadas posteriormente, las políticas económicas han estado orientadas

³⁰ Ley de Comercialización y Regulación de Precios (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador, 1973).

³¹ Dinora Cabella Quintero, "Consideraciones sobre la ley de comercialización y regulación de precios" (tesis de doctorado, Universidad de El Salvador, 1976). <http://www.csj.gob.sv/BVirtual.nsf/f8d2a0b5ee4651a386256d44006c123c/4236c3e058880de10625728f005a4596?OpenDocument>

³²Ley Temporal de Estabilización Económica (El Salvador, Junta Revolucionaria de Gobierno,1980).

a responder a los problemas coyunturales que se iban presentando y no a resolver a mediano o largo plazo los serios desequilibrios económicos³³.

Como podemos observar la década de los ochenta se sintetiza con profundas crisis estructurales a nivel social y económico para El Salvador, lo cual estuvo afectado por múltiples factores externos e internos.

Fue hasta los Acuerdos de Paz, que previeron la emisión de una ley y la creación de una instancia gubernamental destinada a cumplir con tal función, es en ese punto de la historia salvadoreña, se creó La primera “Ley de protección al consumidor”, emitida por Decreto Legislativo N° 267, de fecha 19 de junio de 1992, como resultado de la combinación de dos proyectos elaborados con criterios muy distantes por FUSADES y CDC, además, creándose también la Dirección General de Protección al Consumidor, como dependencia del Ministerio de Economía, para su aplicación y que funcionó así hasta el año dos mil cinco. Posteriormente fue aprobado su respectivo Reglamento, por medio del Decreto Ejecutivo N° 99 de fecha 27 de noviembre de 1992.

La creación de esta Ley, fue un acontecimiento que marcó una brecha en la historia moderna de nuestro país, ya que, por primera vez una normativa jurídica reconocía al consumidor como sujeto de derechos y deberes y establecía algunas regulaciones tendientes a evitar los fraudes y abusos en el mercado. Esta ley, se convirtió en el primer cuerpo normativo especializado en materia de consumidores, que pretendía proteger de manera directa y particular los derechos de los consumidores.

³³ Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas" (UCA), La política económica en El Salvador 1979-1985” seminario permanente sobre la economía nacional: 390. http://www.uca.edu.sv/boletines/upload_w/file/boletines/4fcf8d18e735flapolitica.pdf

En el campo práctico, esta Ley, dejó a la vista numerosos vacíos y tampoco regulaba mecanismos para propiciar una efectiva coordinación entre la Dirección de Protección al Consumidor y otras dependencias del Estado, como resultado dicha ley fue derogada.

La segunda ley en materia de consumidores, tiene como origen la elaboración y posterior presentación ante la Asamblea Legislativa del “Anteproyecto de ley de estabilización de precios de productos de consumo básico”, interpuesta el 26 de junio de 1991. La presentación de esta propuesta de Ley ante la Asamblea Legislativa; se originó de fue una iniciativa ciudadana, fue una acción que logró una destacada difusión pública y sirvió como recordatorio que desde 1983 la Cn establecía la responsabilidad del Estado en la defensa de los derechos de las personas consumidoras.

La propuesta del CDC tuvo eco en los equipos negociadores del GOES y del FMLN, al punto que el Acuerdo de Paz al que se arribó el 31 de diciembre de 1991 en Naciones Unidas y suscrito en México el 16 de enero de 1992, incluyó en el capítulo V, numeral 6, en el ámbito de los acuerdos económicos “Medidas para aliviar el costo social de los programas de ajuste estructural”.

El CDC tomó la iniciativa de elaborar su propia “Propuesta de Ley de Protección al Consumidor”, la que fue presentada a la Asamblea Legislativa en 1992³⁴.

Finalmente se aprobó una nueva ley bajo el Decreto Legislativo N° 666, el día 14 de marzo de 1996 y fue publicada en el Diario Oficial el día 22 de marzo del mismo año; posteriormente fue elaborado su respectivo Reglamento bajo el Decreto Ejecutivo N° 109 el día 04 de junio de 1996.

³⁴ “Centro para la Defensa del Consumidor, Logros 15 años”, Centro para la Defensa del Consumidor, acceso el 25 de septiembre de 2021, <https://www.cdc.org.sv/images/cedoc/publicaciones/logros.pdf>

La referida Ley, aunque amplió o precisó su contenido en algunos aspectos, representó en cierta forma un retroceso en la protección al consumidor, las limitadas regulaciones que intentaron excluir cualquier tipo de monopolio privado y las prácticas que restringieran la competencia, fueron excluidas de la segunda ley. Otra de las debilidades que se le pueden atribuir a esta ley de 1996 es que solo desarrolló mecanismos de protección al consumidor esencialmente de carácter reactivo, insertando solamente algunas herramientas preventivas. Así solo estableció algunos mecanismos, como la publicación de las resoluciones o la facultad de brindar orientaciones³⁵.

1.4.3. Ley de Protección al Consumidor

A partir de la aprobación de la ley de 1996, el CDC junto a la ciudadanía desarrollaron una labor de vigilancia del cumplimiento de los derechos de los consumidores, denunciando los constantes abusos cometidos por los comerciantes y proveedores, debido a la fragilidad del marco normativo existente y al poco protagonismo de la Dirección General de Protección al Consumidor. Es así como, en el año 2004 el CDC, plantea ante la opinión pública la necesidad de luchar por la aprobación de una nueva Ley de Protección al Consumidor; apoyado desde los sectores privados y públicos, dando origen a la creación de una tercera ley³⁶.

El 18 de agosto de 2005 la Asamblea Legislativa aprobó la nueva Ley de Protección al Consumidor (LPC), cuya vigencia data desde el 8 de octubre del mismo año. Esta Ley creó la Defensoría del Consumidor, entidad que por mandato legal obtuvo 18 competencias. Es de esta manera, se convierte en una institución autónoma dotada de amplias atribuciones para ejercer activa y

³⁵ Roberto Facundo Armijo Serrano, "La evolución de la ley de protección a los derechos de los consumidores", (tesis de licenciatura, Universidad de El Salvador 2009), 104. <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/79/3/10136019.pdf>.

³⁶ *Ibíd.* 108.

efectivamente la defensa de los consumidores, para tales fines, la ley lo dota de personalidad jurídica y patrimonio propios, además se innova tipificando las faltas y sus correspondientes sanciones y se promueve la prevención con programas de educación de los consumidores.

1.4.3.1. Reforma integral a la Ley de Protección al Consumidor de 2013

Atendiendo una propuesta presentada por la Defensoría, y luego de un amplio proceso de análisis y consenso en el que también participaron las asociaciones de consumidores, la Asamblea Legislativa aprobó cuarenta y dos reformas, el 31 de enero de 2013 y que entraron en vigencia el 28 de febrero del referido año.

Estas reformas representan un importante paso en la dirección, de seguir modernizando el sistema legal e institucional de protección al consumidor, fue de gran importancia, ya que permitió mejorar y ampliar derechos económicos y sociales, ampliar el marco de protección de los intereses de los consumidores teniendo en cuenta las nuevas prácticas y modalidades del mercado.³⁷

³⁷ Valladares, ed., *Institucionalidad Y Derecho De Consumo*, 57.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y DOCTRINARIOS DE LA RETROACTIVIDAD DE LAS LEYES EN EL DERECHO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR Y LOS EFECTOS QUE PRODUCE SU APLICACIÓN.

Este capítulo tiene como objeto conocer las diversas consideraciones de fundamentos teóricos y doctrinarios de la retroactividad de las leyes, además, en el capítulo, se analizarán otras instituciones jurídicas relacionadas a la aplicación de las normas jurídicas en el tiempo, abarcando desde la definición, sus antecedentes, la naturaleza jurídica, y las características que esta posee.

Se analizará el ámbito temporal de validez de las normas, destacando conceptos, posterior se desarrolla la definición de la retroactividad de las leyes, desde su concepción doctrinaria, abarcando también aspectos importantes del mismo como, sus antecedentes y clasificación.

2.1. Validez de las normas.

Se entiende como validez jurídica a la existencia específica de las normas. Decir que una norma jurídica es válida, equivale a afirmar que ella existe como tal, y que, por tal razón, es obligatoria y su aplicación se percibe en dos sentidos: para los sujetos normativos, que deben obedecerla, y para los órganos jurisdiccionales que tienen el deber de aplicarla en sus consecuencias coactivas.³⁸

³⁸ Agustín Squella, *Introducción al Derecho*, (Santiago, Chile, Jurídica de Chile 2000), 441.

2.1.1. Ámbito temporal de validez de la ley.

Jurisdiccionales que tienen el deber de aplicarla en sus consecuencias coactivas.³⁹

2.1.2. Ámbito temporal de validez de la ley.

En un principio no debería de suscitarse ningún problema y debería estarse a dos postulados básicos en cuanto al ámbito de validez de las normas jurídicas⁴⁰:

- ✓ La entrada en vigor de la norma debe ser un momento determinado y cierto (cuando la propia ley dispone que esta empieza su vigencia).

- ✓ La ley concluye su vigencia en un momento determinado y cierto (cuando entra en vigor otra norma que la deroga expresa o tácitamente).

Para Javier Jiménez Campo la vigencia *“es tanto como pertenencia actual y activa de una norma al ordenamiento, de manera que es potencialmente capaz de regular todas las situaciones subsumibles en su supuesto de hecho”*⁴¹.

Esto significa que una norma regula cuantas situaciones se produzcan mientras la misma está en vigor y en consecuencia, que la norma podrá ser usada por los jueces para justificar su decisión cuanto tengan que resolver conflictos referentes a dichas situaciones.

³⁹ Agustín Squella, *Introducción al Derecho*, (Santiago, Chile, Jurídica de Chile 2000), 441.

⁴⁰ Carlos Humberto Pineda Mazariegos, *Análisis del efecto de reviviscencia, sus alcances y límites en caso de control constitucional abstracto de normas jurídicas*, (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala, 2017), 122.

⁴¹ Javier Jiménez Campo, *Sobre la derogación de las leyes*, *Revista Española de Derecho Constitucional*, No. 33, (1991), 276.

En este mismo sentido se pronuncia Jerónimo Betegón al indicar que *“la vigencia de las normas es su capacidad regulativa, su aptitud para regular las situaciones que caigan bajo su condición de aplicación; su aplicabilidad, en definitiva”*⁴².

En El Salvador el art. 133 Cn, indica que tienen iniciativa de ley los diputados, el presidente de la República por medio de sus ministros, la Corte Suprema de Justicia en materias relativas al Órgano Judicial, al ejercicio del notariado y de la abogacía, y a la jurisdicción y competencia de los tribunales; los concejos municipales en materia de impuestos municipales; el Parlamento Centroamericano, por medio de los diputados del Estado de El Salvador.⁴³

La vigencia de la ley, se establece en el art. 140 Cn *“Ninguna ley obliga sino en virtud de su promulgación y publicación. Para que una ley de carácter permanente sea obligatoria deberán transcurrir, por lo menos, ocho días después de su publicación. Este plazo podrá ampliarse, pero no restringirse”*. A contrario sensu si una ley es transitoria puede entrar en vigencia desde el día de su publicación en el Diario Oficial y si es permanente, el legislador al aprobar la ley puede establecer el período de la *vacatio legis*, lo cual no puede ser inferior a ocho días después de su publicación en el Diario Oficial; en casos no muy frecuentes, como el del Código Penal, entró en vigencia después de más de un año de haber sido publicado en el Diario Oficial.⁴⁴

2.1.3. Eficacia de la norma.

Corresponde a la positividad de ésta, es decir, su adecuación formal y material a las prescripciones de un sistema jurídico y al grado de cumplimiento. A pesar

⁴² Jerónimo Betegón et al, *Lecciones de teoría del derecho*, (Madrid, España: S.A. Mcgraw-Hill / Interamericana de España,1995), 249.

⁴³ Constitución de la República de El Salvador (El Salvador: 1983), artículo 133.

⁴⁴ Armando Pineda Navas, *Apuntes y comentarios breves sobre la técnica legislativa en El Salvador*, (El Salvador: Instituto Interamericano de Derechos Humanos), 7.

de que una norma no se encuentre tajantemente derogada, si esta no es aplicada tendrá pragmáticamente los mismos efectos: la impotencia de regular situaciones de hecho.⁴⁵

La eficacia de la norma es el respeto y cumplimiento efectivo de la misma, en el sentido que los destinatarios adecuan su comportamiento a lo prescrito por esta y en los casos en que esto no ocurre, la norma tiene la fuerza suficiente como para imponer consecuencias en caso de incumplimiento, es decir, sirve para mostrar que una norma es obedecida o bien ejecutada por la vía coactiva.

La eficacia de la norma legal, en cuanto correspondencia entre el mandato jurídico y la obediencia social, tiende a verificarse en extremos contradictorios de modelos sociopolíticos. Así puede verificarse en gran medida tanto en sociedades muy igualitarias regidas democráticamente, como en aquellas muy desiguales regidas autocráticamente; en unas el vínculo entre el mandato legal y la obediencia pública está asegurado por el consenso social prodigado a valores jurídico-políticos de conjunto.⁴⁶

2.2. Antecedentes de la retroactividad.

En el ámbito jurídico, la retroactividad es una sucesión temporal de leyes, la aplicación de la norma jurídica nueva a supuestos de hecho, actos, relaciones o situaciones jurídicas nacidas o constituidas con anterioridad a su entrada en vigor y que tuvieron su origen bajo el imperio de la norma derogada.⁴⁷

La retroactividad dentro de la historia se encuentra en los textos jurídicos romanos, cuando surgen las primeras referencias a la acción de las leyes en

⁴⁵ Betegón et al, *Lecciones de teoría del derecho*, (España, 1997), 249.

⁴⁶ Dr. Miguel Angel Ciuru Caldani, *Teoría y Práctica en la Elaboración de la Norma Jurídica (Revista Electrónica, Año VI, Número VIII 2010)*, 14.
http://www.derecho.uba.ar/academica/posgrados/re_tpenj_004.pdf

⁴⁷ JM. Suárez Collía, *La retroactividad: Normas jurídicas retroactivas e irretroactivas*, (Madrid: Edita Centro de Estudios Ramón Areces, 2005), 11.

relación con el pasado, presente y futuro. Marco Tulio Cicerón, mantenía, la aplicación retroactiva de las leyes penales, en determinados supuestos, como en el caso de las leyes destinadas a tipificar y sancionar crímenes cometidos en el pasado⁴⁸.

En el derecho romano de la época postclásica, se introdujo el recurso de calificar como interpretativas o aclaratorias normas innovadoras, con el propósito de que las mismas tuvieran efectos retroactivos, bajo el pretexto de que se trataba de normas cuya única finalidad consistía en interpretar o aclarar normas anteriores.⁴⁹

En Francia, a raíz de la Revolución Francesa, se dictaron leyes de carácter retroactivo y en consecuencia del exceso, se estableció en la Cn, el principio de irretroactividad.

Diversos textos internacionales sobre derechos humanos incorporan, este principio, en la segunda mitad del siglo XX, limitando su eficacia al ámbito penal. El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966⁵⁰ lo acoge, junto al principio de legalidad, como excepción a la regla de irretroactividad.

2.2.1. Aplicación de la retroactividad en El Salvador.

En una línea de tiempo, sobre la historia de la retroactividad de las leyes en nuestro ordenamiento jurídico, se parte de la Cn Política de 1841. Las siguientes Constituciones de 1864, 1871, 1872 y 1880 no tienen ninguna disposición relativa a la retroactividad de las leyes, por lo cual dejó de ser,

⁴⁸ Carmen Yolanda Valero Fernández, “El problema de la retroactividad de las leyes penales” (Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid, 2017), 15.

⁴⁹ Suárez Collía, “La retroactividad normas jurídicas retroactivas e irretroactiva” (2006). 12.

⁵⁰ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, (Nueva York: Organización de las Naciones Unidas, 1966).

durante la vigencia de tales ordenamientos, una norma de derecho constitucional, para ser norma de derecho privado, consagrada por el Código Civil.⁵¹

En la Cn de 1886 aparece nuevamente el principio de retroactividad de las normas jurídicas en el ámbito constitucional, en el art 24 disponía: "*Las leyes no pueden tener efecto retroactivo, excepto en materia penal, cuando la nueva ley sea favorable al delincuente*". Esta Cn introdujo la primera excepción la cual podía aplicarse retroactivamente una ley penal cuando una nueva ley fuese favorable al delincuente.

Fue hasta 1950, cuando en la Cn decretada en ese año, se hace un agregado que es verdaderamente trascendental: "*salvo en materias de orden público*". El texto del art 172 de la Cn de 1950, fue reproducido en la Cn de 1962.⁵²

La aplicación retroactiva de la ley penal, fue una situación prevista por la comisión redactora del anteproyecto del Código Penal elaborado en 1960, el cual entro en vigencia el 15 de junio de 1974.⁵³ La comisión se atuvo, en esto, a lo emanado del texto de nuestra Cn de 1950. Actualmente el Código Penal salvadoreño, regula la retroactividad en su art 14, esto debido al impulso guiado por antecedentes históricos como el mencionado, de igual forma por tratar de dar seguimiento a lo estipulado por nuestra Cn.

En el año 1978 se ratifica por medio del Decreto Legislativo número cinco, el día quince de junio del año en mención, la Convención Americana sobre

⁵¹ Sala de lo Constitucional, *Sentencia De Amparo, Referencia: 342-2000*. (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2002), 7.

⁵² Manuel Antonio Romero, "Retroactividad de las leyes en El Salvador", (tesis de licenciatura, Universidad de El Salvador, 1987), 15.

⁵³ Rosaura Larios Larios y Rosa Amaya A. G., "Retroactividad de la ley procesal penal aplicada al derecho de Defensa". (tesis de licenciatura, Universidad de El Salvador, 1994), 34.

Derechos Humanos (Pacto San José, OEA, 1969)⁵⁴. La cual reconoce en su art 9 el principio de legalidad y retroactividad.

En la actualidad en nuestra Cn de 1983 se repite la redacción que contenía la Cn de 1950, tal como se expresa en el art 21 Cn., en su inciso primero: *"Las leyes no pueden tener efecto retroactivo, salvo en materias de orden público, y en materia penal cuando la nueva ley sea favorable al delincuente"*. De esta forma vemos que la figura ha ido desarrollándose por nuestro ordenamiento jurídico, primeramente, por nuestra Cn seguida de nuestras leyes secundarias en materias especiales como es el área penal, la cual guarda una amplia relación con el derecho administrativo sancionador.

2.3. Generalidades de la retroactividad.

2.3.1. Naturaleza, finalidad y características.

La retroactividad es una excepción al principio de irretroactividad, la extensión que tiene la aplicación de la retroactividad es únicamente sobre los presupuestos establecidos en el art 21 de la Cn, en materia penal, cuando la nueva ley es favorable al delincuente y en materia de orden público.⁵⁵

Los principios inspiradores en materia penal son de aplicación, con ciertos matices, al derecho administrativo sancionador, dado que ambos son manifestaciones del ordenamiento punitivo del Estado⁵⁶.

⁵⁴ Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto San José), (San José: Costa Rica Conferencia Especializada Interamericana de Derechos Humanos, OEA, 1969)

⁵⁵ Luis Felipe Ruiz Anton, "Protección jurisdiccional de los derechos fundamentales y libertades públicas" (Ponencia, Cáceres, 7-10 marzo de 1989), 158.

⁵⁶ Sala de lo Contencioso Administrativo. *Sentencia Definitiva, Referencia: 206-C-2000*. (El Salvador: Corte Suprema De Justicia, 2004), 7.

De este modo debe de entenderse que su aplicación alcanza a todo hecho o circunstancia, cuya toma en consideración da lugar a la utilización, con carácter retroactivo, de una disposición sancionadora desfavorable.

A través de las diversas resoluciones emitidas por las Salas de la Corte Suprema de Justicia⁵⁷, se puede colegir que ya no puede abordarse el tema sobre la base de si el presupuesto tiene naturaleza estrictamente penal, debido a que también puede ser aplicable en materia administrativa sancionadora, donde la aplicación de la nueva ley pueda favorecer al administrado.

La finalidad de la retroactividad, para poder establecer el fin o propósito de la retroactividad, debemos de partir de su contrario el principio de irretroactividad, el cual su finalidad es para dar seguridad jurídica y certeza al individuo con sus relaciones con el poder público, si bien se sabe la retroactividad no es más que la aplicación de una normativa vigente a hechos o situaciones que surgieron antes de la entrada en vigencia de dicha normativa.

El principio de irretroactividad de las disposiciones normativas de naturaleza sancionadora, presenta como contenido esencial el de imposibilitar la proyección de la vigencia, eficacia y aplicación de las normas jurídicas respecto de los hechos que, habiendo acaecido con anterioridad a su efectiva entrada en vigor, muestren determinadas coincidencias totales o parciales con los que dichas disposiciones configuran “*o posterior*” como infracciones o sanciones administrativas.⁵⁸

Al respecto se debe de destacar que la Cn no establece un principio de irretroactividad absoluta o total; y es aquí donde se encuentra la finalidad de la retroactividad, ya que esta técnica sirve para aplicarse a las excepciones

⁵⁷ Sala de lo Contencioso Administrativo, *Sentencia Definitiva, Referencia: 67-V-2001*. (El Salvador: Corte Suprema De Justicia, 2006), 8.

⁵⁸ Rección Ejecutiva de la Dirección Nacional de Medicamentos. *Resolución, Referencia: UJ1208-108, 2013*, (El Salvador: Dirección Nacional de Medicamentos, 2013), 2.

establecidas por la misma Cn⁵⁹ en casos en donde existan leyes más favorables y en materias de orden público.

En virtud de lo anterior se colige que la finalidad de la retroactividad no es más que la aplicación de una normativa vigente a hechos o situaciones que surgieron antes de la entrada en vigencia de dicha normativa, con el objeto de favorecer al destinatario de la ley en casos especiales y en los supuestos que la Cn autoriza y cuando ciertas necesidades sociales lo justifican.⁶⁰

La retroactividad tiene como característica principal el de hacer aplicable una regulación a situaciones ya existentes al momento en que tal regulación entra en vigor, y de poder hacer caer derechos ya surgidos en virtud de una regulación precedente⁶¹. De lo anterior se puede deducir que la retroactividad cuenta con la particularidad de ser una medida técnica, la cual consiste en aplicar una regulación a la estructura de situaciones ya configuradas o a hechos ya cumplidos con anterioridad a la vigencia de tal normativa.

La retroactividad es una excepción al principio de irretroactividad que tiene práctica solo en materia penal, cuando la nueva ley sea favorable al reo. Sobre este tópico la Sala de lo Contencioso Administrativo es del criterio que la Cn establece la posibilidad de aplicar retroactivamente las normas penales cuando sea favorable al delincuente. De acuerdo a lo expresado en las líneas anteriores, es plenamente válida la retroactividad en el campo administrativo

⁵⁹ Constitución de República de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1983), art 21. *"Las leyes no pueden tener efecto retroactivo, salvo en materias de orden público, y en materia penal cuando la nueva ley sea favorable al delincuente"*.

⁶⁰ Sala de Lo Constitucional, *Sentencia de Amparo, Referencia: 342-2000, 2002*, (El Salvador: Corte Suprema De Justicia, 2002), 8.

⁶¹ Hugo Forno Flórez, *El principio de la retroactividad de la resolución contractual*, (Revista THEMIS 1994), 187. <https://dialnet.unirioja.es>

sancionador en los supuestos en los que la nueva ley beneficie al supuesto infractor.⁶²

2.3.2. Teoría de los derechos adquiridos (Teoría de Savigny).

Para Gabba, los derechos adquiridos *“son aquellos que entraron a formar parte del patrimonio, consecuencia de un hecho idóneo o susceptible de producirlo en virtud de una ley vigente en el tiempo en que el hecho ha sido realizado y se ha incorporado al patrimonio de la persona, aun cuando la ocasión de ejercerlos se presenta únicamente bajo la ley nueva”*.⁶³

Savigny, ayuda en la *“Teoría de Savigny o de las reglas de adquisición y de la existencia de los derechos”*, a resolver problemas planteados en torno a los límites de la retroactividad de leyes. Distingue entre leyes referidas a adquisición de derechos y referidas a existencia o inexistencia de una institución jurídica. Las leyes nuevas referidas a adquisición de derechos tienen como límite, no prejuzgar derechos adquiridos, ni consecuencias posteriores del mismo, por respeto a la seguridad en las relaciones jurídicas. Las referidas a instituciones jurídicas si son objeto de retroactividad, para lograr relaciones nuevas y por consideraciones de orden público.⁶⁴

A esta teoría la cuestionan por la imposibilidad técnica y científica para poder diferenciar los derechos adquiridos de las meras expectativas.

⁶² Sala De Lo Contencioso Administrativo, *Sentencia Definitiva, Referencia: 33-0-2000* (El Salvador, Corte Suprema De Justicia, 2002), 7.

⁶³ Gabba, *Teoría de la retroactividad de las leyes expuestas por C.F.* 3ª edición. (Turín, Italia, 1898), 191.

⁶⁴ J. Castán Tobeñas, *Derecho Civil español, común y foral*. (Tomo I. Introducción y Parte General. Volumen I. Ideas generales. Teoría de la norma jurídica. Madrid, España), 713.

2.3.3. Teoría del hecho jurídico cumplido.

Rubio sostiene que una vez que un derecho ha nacido y se ha establecido en la esfera de un sujeto, las normas posteriores que se dicten no pueden afectarlo. En consecuencia, el derecho seguirá produciendo los efectos previstos al momento de su constitución, bien por el acto jurídico que le dio origen, bien por la legislación vigente cuando tal derecho quedó establecido.⁶⁵

Como explica el referido autor, esta teoría es de origen privatista y busca proteger la seguridad de los derechos de las personas, tendiendo a privilegiar las situaciones jurídicas existentes y rechazando sus modificaciones por nuevas disposiciones.⁶⁶

Los partidarios de esta teoría son los que desechan la de los "*derechos adquiridos*" y enfocan el problema de la irretroactividad dentro de la teoría de la norma jurídica y del sistema general de derecho vigente en determinado período en una nación. Los principales expositores de esta teoría son Colín y Capitant, Planiol, Roubier y Coviello. Se distingue este grupo porque formulan su estudio y conclusiones sobre hechos realizados, concretos y tangibles, establecen dos reglas al estudiar la retroactividad: una que la dispone para el futuro; y la otra que la ley no puede tener efecto retroactivo; sostiene que la nueva ley no se aplica al hecho cumplido bajo el imperio de la ley antigua.⁶⁷

Colin y Capitant, sustentan su criterio en los siguientes principios:

1. La nueva ley se aplica a todos los hechos y a todas las situaciones futuras.
2. La nueva ley no se retrotrae al pasado.

⁶⁵ Marcial Rubio Correa, *Aplicación de la norma jurídica en el tiempo.*, (Perú, Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú 2010), 27.

⁶⁶ *Ibíd.*

⁶⁷ Manuel Antonio Romero, "La retroactividad de las leyes" (Tesis de Licenciatura, Universidad de El Salvador, 1987), 27.
<http://www.csj.gob.sv/bvirtual.nsf/0/db7972f641d01e9e06256b3e00747abe?opendocument>

3. Señalan excepciones a la regla general que la nueva ley rige para el futuro. los contratos concluidos quedan regidos por la ley vigente en la época en que fueron celebrados, la ley antigua sigue rigiendo los efectos de los actos anteriores cuando la ley antigua y la nueva son supletorias de la voluntad de los contratantes.

Roubier desarrolla con amplitud la teoría del hecho cumplido y su tesis son:⁶⁸

- ☐ Cuando la nueva ley trata de aplicarse a hechos ya realizados es retroactiva.
- ☐ Si se trata de aplicar a situaciones pendientes hay que distinguir entre partes anteriores a la vigencia de la nueva ley, y partes después de la vigencia de la misma. Las primeras no pueden ser afectadas por la nueva ley, no puede aplicarse retroactivamente; en cambio las segundas son afectadas.
- ☐ Los hechos futuros son del dominio de la nueva ley.

Roubier presta mayor atención al interés del individuo en particular, que a los intereses de la sociedad.

2.4. Grados de retroactividad.

El binomio irretroactividad-retroactividad, no aparece en formas puras para ser aplicado, sino que admite grados intermedios o formas atenuadas en función de los diferentes supuestos y circunstancias que presentan en la realidad.⁶⁹

⁶⁸ Romero, "La retroactividad de las leyes", 27.

⁶⁹ Carmen Yolanda Valero Fernández, "El problema de la retroactividad de las leyes penales" (Tesis Doctoral, Universidad Complutense De Madrid, 2017), 122.
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/41047/1/T38331.pdf>

2.4.1. Retroactividad auténtica o de grado máximo.

Consiste en aplicar la ley nueva a relaciones o situaciones jurídicas conformadas a su entrada en vigor, sin tomar en consideración o de manera secundaria, que las mismas fueron creadas bajo el imperio de otra Ley.⁷⁰

La retroactividad alcanza, en este grado, sus efectos producidos y consumados; producidos, pero no consumados con anterioridad a su entrada en vigor; o, aunque se hubieran producido con posterioridad a su vigencia. Es retroactividad genuina al intervenir en hechos pertenecientes al pasado ya liquidados.

Supone la invasión de la ley nueva en la vigencia de la ley antigua, que ordena para el futuro efectos jurídicos de hechos pasados, como si la ley antigua no hubiera estado en vigor y en su lugar hubiera estado vigente la nueva ley. Es la verdadera retroactividad. Si el legislador tuviese este poder, desaparecerían el orden, la certeza y la seguridad jurídica y crearía confusión.⁷¹

2.4.2. Retroactividad Intermedia o de grado medio.

Se produce cuando la nueva Ley es aplicada a efectos jurídicos derivados de la relación jurídica básica y aunque se hubiese generado vigente su norma propia, han de ejecutarse a partir de la entrada en vigor de una ley posterior.

Se extiende a efectos producidos previamente a su entrada en vigor, pendientes de consumación en ese momento y a los que se produzcan con posterioridad.⁷²

⁷⁰ Valero Fernández, “El problema de la retroactividad”, 23.

⁷¹ *Ibíd.* 124.

⁷² *Ibíd.* 125.

2.4.3. Retroactividad de grado mínimo.

Tiene lugar cuando la nueva norma es aplicada a efectos nacidos bajo su vigencia, pero derivados de una relación o situación jurídica constituida anteriormente. Sólo se aplica a efectos producidos a partir de su entrada en vigor. En grado mínimo quedan afectados los hechos producidos a partir de la entrada en vigor de la nueva ley.⁷³

2.5 Otros principios relacionados con la retroactividad.

2.5.1. Teoría de la seguridad jurídica.

El Estado descansa en gran medida sobre la idea de la seguridad jurídica, entendiéndose por seguridad jurídica, como el principio que exige que el sistema jurídico contenga los mecanismos e instrumentos necesarios para que los sujetos obtengan una cierta garantía sobre cuáles serán las normas que rigen su conducta y las aplicables a cada uno de sus comportamientos y que su situación jurídica no será modificada más que por procedimientos regulares y autoridades competentes, ambos establecidos previamente.⁷⁴

Existen diversas manifestaciones de la seguridad jurídica. Una de ellas es justamente la interdicción de la arbitrariedad del poder público y más precisamente de los funcionarios que existen en su interior. Estos se encuentran obligados a respetar los límites que la ley prevé de manera permisiva para ellos, al momento de realizar una actividad en el ejercicio de sus funciones. Obviar el cumplimiento de una norma o desviar su significado

⁷³ Valero Fernández, “El problema de la retroactividad”, 125.

⁷⁴ Carlos Arturo Gallegos Marín, “El concepto de Seguridad Jurídica en el Estado Social” (tesis de maestría, Universidad de Caldas, Colombia, 2012), 78.

ocasiona de manera directa violación a la Cn, y, con propiedad, a la seguridad jurídica.⁷⁵

En virtud de lo anterior, la seguridad jurídica es definidora de un estatus de certeza para el individuo en sus relaciones con el poder público, se manifiesta en los más diversos campos y respecto de todos los órganos del Estado.⁷⁶

Son bastos los principios que se suman a la lista de concreciones de la seguridad jurídica como valor fundamental en la estructuración del Estado; así pueden mencionarse los principios de certeza y claridad legislativa y el principio de irretroactividad de las leyes.

El principio de irretroactividad de las leyes es directamente consecuencia de la seguridad jurídica, que exige que las situaciones o derechos nacidos al amparo de un ordenamiento jurídico positivo, no sean modificados por una norma posterior, en consecuencia, la violación de dicho principio constituye, además, violación a la seguridad jurídica.

Ahora bien, en el sistema jurídico salvadoreño, uno de los criterios de aplicabilidad de las normas en el tiempo es el principio de irretroactividad de las leyes consagrado dentro de la Cn en su art 21 inc 1º.⁷⁷

Con respecto, al principio señalado anteriormente se debe de señalar que la Cn no garantiza un principio de irretroactividad absoluto o total, sino que sujeta

⁷⁵ Sala De Lo Constitucional, *Sentencia De Amparo, Referencia: 642-99, 2000* (El Salvador: Corte Suprema De Justicia, 2000), 4.

⁷⁶ Sala De Lo Constitucional, *Sentencia De Inconstitucionalidad, Referencia: 132- 2013* (El Salvador: Corte Suprema De Justicia, 2016), 9.

⁷⁷ Constitución de República de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1983), art 21. "*Las leyes no pueden tener efecto retroactivo, salvo en materias de orden público, y en materia penal cuando la nueva ley sea favorable al delincuente*".

la excepción de dicho principio a los casos de leyes favorables en materia penal y en materias de orden público.⁷⁸

El principio de irretroactividad de las leyes, figura como una concreción de la seguridad jurídica como valor fundamental, sin embargo, este principio no es absoluto existiendo excepciones las cuales también pueden aplicarse al derecho administrativo sancionador.

2.5.2. Teoría del principio de legalidad.

Las primeras referencias modernas, al principio de legalidad, las hizo Montesquieu, en 1748, en su obra *“Del espíritu de las leyes”* al poner de manifiesto la conexión entre la libertad de los ciudadanos, la división de poderes y el principio de legalidad, si bien Cesare Bonesana, Marqués de Beccaría y su obra *“Dei delitti e delle pene”* de 1764, fundamenta el *ius puniendi* del Estado en el contrato social, solo ejercido por el poder legislativo.⁷⁹

El principio de legalidad, tal y como lo concebimos hoy, con sus dos vertientes, la de elaboración democrática y la de seguridad jurídica en su aplicación surge en el movimiento ilustrado y liberal que triunfa con la Revolución Francesa, al pasar el pueblo de ser *“instrumento”* o *“sujeto pasivo”* del poder absoluto del Monarca a *“partícipe”* de dicho poder, para poder controlar su ejercicio, a través de *“garantías”* y el *“imperium”* de la ley como expresión de la voluntad popular para conseguir el sometimiento del juez a la ley.⁸⁰

⁷⁸ Sala De Lo Constitucional, *Sentencia De Inconstitucionalidad, Referencia: 10-2007* (El Salvador: Corte Suprema De Justicia, 2008), 7.

⁷⁹ Robledo A. Ruiz, “El principio de Legalidad Penal en la Historia Constitucional Española”. *Revista de Derecho Político* nº 42. (1997), 144.

⁸⁰ Pablos De Molina García, *Introducción al Derecho Penal. Instituciones, fundamentos y tendencias del Derecho Penal*. Volumen I. (Madrid, España, Editorial Universitaria Ramón Areces. Quinta Edición. 2012), 473.

Es Feuerbach, quién formuló el principio de legalidad bajo el aforismo “*nullum crimen sine lege*” (ningún delito sin ley) y “*nullum crimen sine praevia lege*” (ningún delito, ninguna pena sin ley previa), no puede considerarse delito, aquello que no tenga atribuido, legalmente, una pena y por tanto la ley debe ser anterior a la comisión del hecho delictivo.⁸¹

Debido al principio de seguridad jurídica, que protegen la certidumbre sobre los derechos y obligaciones, por regla general la ley no es retroactiva y solo regula hechos posteriores a su sanción. Sin embargo, una ley puede ser retroactiva y regular hechos anteriores a su sanción, cuando así lo disponga expresamente. Cuando una ley es retroactiva quiere decir que independientemente de cuándo se cometió el acto a juzgar, si hay una ley posterior en contra de ese acto, se le sancionará o aplicará la misma.⁸² Los sistemas jurídicos modernos suelen establecer que la aplicación retroactiva de las leyes no puede afectar derechos adquiridos o amparados por garantías constitucionales.

2.6. Consagración constitucional.

2.6.1. Límites constitucionales a la retroactividad de las leyes.

La irretroactividad se basa en la seguridad y estabilidad de relaciones jurídicas, negando que una ley posterior influya en relaciones válidamente constituidas al amparo de la anterior.⁸³ El principio de retroactividad tiene en cuenta la necesidad de cambios del ordenamiento jurídico evolución de la vida social y

⁸¹ Molina García, *Introducción al Derecho Penal*, 481.

⁸² Pascuale Fiore, *De la irretroactividad e interpretación de las leyes: estudio crítico y de legislación comparada*, (Nápoles, Italia, Colección clásicos del derecho, cuarta edición, 2009), 50.

⁸³ D. Espín Canovas, *Manual de Derecho Civil Español*. Volumen I. (España.1978), 165.

desea que la ley nueva, extienda su impero a relaciones surgidas bajo la anterior legislación.

El principio de irretroactividad de las leyes, consagrado en el art. 21 Cn. Se debe de resaltar que la Cn no garantiza un principio de irretroactividad absoluta o total; sino que, sujeta la excepción, a dicho principio a los casos de leyes más favorables en materia penal y materias de orden público.

La jurisprudencia de la Sala de lo Constitucional, ha sido clara al respecto, al señalar que el carácter de orden público de una ley, no le concede a ésta un efecto retroactivo, puesto que dicho carácter debe estar consignado expresamente en la misma ley, de una manera general o con referencia a situaciones especiales que ella regula.⁸⁴

Es por tal razón, que no basta que el legislador dé a sus preceptos vigencia retroactiva, argumentando que son de orden público, sino que compete a la Corte Suprema de Justicia, y específicamente a la Sala de lo Constitucional (por ser de materia constitucional), proceder al análisis, para determinar si una ley es o no de orden público

En razón, que el principio de la irretroactividad de las leyes, está concebido como mecanismo para tutelar los derechos fundamentales de las personas. Pues, si la ley ha de aplicarse sobre situaciones jurídicas o facultades nacidas o que han emergido bajo su vigencia; la alteración de situaciones jurídicas consolidadas, debe justificarse y consignarse de manera expresa y concisa, no pudiendo quedar a la discreción del aplicador.⁸⁵

⁸⁴ Sala de lo Constitucional, *Sentencia de Amparo, Referencia: 317-97* (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 1998), 15.

⁸⁵ Sala de lo Constitucional, *Sentencia de Amparo, Referencia: 317-97*, (El Salvador, Corte Suprema De Justicia, 1998)23.

Como límite al legislador, la irretroactividad implica que las emisiones normativas no pueden calificar jurídicamente los actos o hechos pretéritos de los individuos o instituciones públicas, de manera que se altere la regulación que correspondería aplicar, según el ordenamiento que estuvo vigente en el momento en que aquellos tuvieron lugar o se consumaron.

Desde este punto de vista, la retroactividad se verificaría en la afectación o modificación de situaciones jurídicas consolidadas, es decir, en la traslación de consecuencias jurídicas, a un momento anterior a la vigencia de la nueva ley. De ahí que, para comprobar si una ley es o no retroactiva, será determinante verificar, primero, si las situaciones iniciadas en el pasado son reguladas por la nueva ley; y segundo, si las consecuencias de ésta se extienden a esas situaciones consumadas.⁸⁶ Otro punto a destacar, es el regulado en el art. 21 de la Cn: *"Las leyes no pueden tener efecto retroactivo, salvo en materias de orden público, y en materia penal cuando la nueva ley sea favorable al delincuente"*.

Se debe de entender, que la utilización de la ley más beneficiosa, presupone que existen dos normas válidas, tanto en su forma como en su contenido material, que rigen una particular situación discutida: 1. La que estaba vigente al momento del análisis de los hechos; y 2. Una nueva normativa que regula el supuesto indicado, pero ésta contempla una consecuencia diferente.⁸⁷

⁸⁶ Sala De Lo Constitucional, *Sentencia de Amparo, Referencia: 283-2011* (El Salvador, Corte Suprema De Justicia, 2014), 7.

⁸⁷ Sala de lo Penal, *Sentencia de Casación, Referencia: 26-CAS-2016* (El Salvador, Corte Suprema De Justicia, 2017), 5.

2.7. Otras instituciones respecto a la aplicación de normas en el tiempo.

2.7.1 Ultraactividad de las leyes.

El ordenamiento jurídico atañe al conjunto de normas vigentes en un momento determinado, de forma que este cambia constantemente según la transformación normativa necesaria a medida que las circunstancias socio-políticas lo hacen necesario. Ello explica que una norma, aun habiendo sido derogada, pueda ser aplicada a un caso sucedido durante su vigencia, ya que el conjunto de normas aplicables es una selección de normas de un mismo sistema.⁸⁸

La ultraactividad, resulta ser el fenómeno que acontece, cuando una ley derogada produce efectos posteriores o a futuro.⁸⁹ Desde el punto de vista del aplicador de la norma, el sistema jurídico vigente presente al momento de su decisión, ocupa una posición privilegiada en cuanto a la aplicabilidad al caso concreto; sin embargo, no es el único susceptible de aplicación actual, ya que existirán casos, en los que quien aplica la norma debe optar por disposiciones que ya han sido derogadas, pero que retienen su aplicabilidad, porque los hechos a los que se refiere se consumaron durante su vigencia.⁹⁰

2.7.2 Reviviscencia.

Una norma cuya vigencia ya fue cancelada por otra derogatoria no puede revivir por la declaratoria de inconstitucionalidad de la norma que la ha derogado, pero también admite que la única manera de lograr la reviviscencia de la norma derogada por la declarada inconstitucional es darle al tribunal

⁸⁸ Betegón et al, *Lecciones de teoría del derecho*, (España, 1997), 257.

⁸⁹ Sala De Lo Constitucional, *Sentencia de Habeas Corpus, Referencia: 261-2001* (El Salvador, Corte Suprema De Justicia, 2002), 4.

⁹⁰ Sala De Lo Constitucional, *Sentencia de Inconstitucionalidad, Referencia: 11-2005* (El Salvador, Corte Suprema De Justicia, 2011), 7.

constitucional, de manera expresa, la facultad para que, al proferir el fallo, decida si la ley derogada recobra su vigencia.

Existen dos vías, por medio de las cuales una norma puede ser reincorporada, al menos a nivel conceptual: la vía de la derogación por parte del poder legislativo de la norma derogante tanto existe el principio de la no reviviscencia en caso de derogatoria de la ley, e indican que por el hecho de la derogación de una ley no recobra vigencia la que ésta hubiere derogado.⁹¹

La otra vía consiste en la declaración de inconstitucionalidad por parte del Tribunal Constitucional de la norma derogante, que dispone la reversión de sus efectos derogatorios porque consideran necesario disponer de la reviviscencia para no causar una condición de mayor inconstitucionalidad consecuencia de un vacío normativo producto de la expulsión de la norma inconstitucional.⁹²

⁹¹ Jaime Araujo Rentería, *Efectos de las sentencias de los tribunales constitucionales*, (México, Suprema Corte de Justicia de la Nación de México, 2005), 33.

⁹² Carlos Humberto Pineda Mazariegos, “Análisis del efecto de reviviscencia, sus alcances y límites en caso de control constitucional abstracto de normas jurídicas” (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar Guatemala de la Asunción, 2017), 146.

CAPÍTULO III

MARCO NORMATIVO Y ESTUDIO JURISPRUDENCIAL SOBRE LA TUTELA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES ANTE LA APLICACIÓN RETROACTIVA DE LAS NORMAS MÁS FAVORABLES AL ADMINISTRADO.

Este capítulo tiene como objetivo conocer el marco normativo y jurisprudencial que tutela el derecho de los consumidores y la aplicación retroactiva de las normas más favorables al administrado en El Salvador, así como también se establecerá la normativa internacional y la regulación del referido principio. También se analizará resoluciones emitidas por la Sala de lo Constitucional, Sala de lo Contencioso Administrativo y Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

3.1. Legislación Nacional.

3.1.1. Constitución de la República de El Salvador.

En nuestro país la protección a los consumidores se ha consagrado dentro de la Cn, en el art. 101 inciso segundo, cuando establece: *“El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores”*.⁹³ Se reconoce que este tipo de derechos son merecedores de tutela jurídica constitucional, puesto que son de interés general para toda la

⁹³ Constitución de la República de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa, diciembre de 1983), artículo 101.

población, debido a que el consumo no solamente satisface meras o estrictas necesidades, sino que con ello se busca mejorar la calidad de vida, en virtud de ello ascienden a la categoría de derechos con rango constitucional, por estar ligados al desarrollo humano de las personas.

Aunado a lo anterior, el Estado no desconoce que dentro de las relaciones de consumo, el consumidor asume una posición desequilibrada frente a los proveedores, por ello se vuelve necesaria la intervención del Estado para equilibrar este tipo de relaciones por medio de los mecanismos legales pertinentes, teniendo a la base un marco constitucional y desarrollado a través de leyes especiales, en pro de la defensa de los intereses de los consumidores.

Es importante destacar que dentro de la Cn., también se encuentra regulado el principio de irretroactividad de la ley, principio contenido en el Art. 21 Cn, cuando dice: *“Las leyes no pueden tener efecto retroactivo, salvo en materias de orden público, y en materia penal cuando la nueva ley sea favorable al delincuente. La Corte Suprema de Justicia tendrá siempre la facultad para determinar, dentro de su competencia, si una ley es o no de orden público.”*⁹⁴ Como se ha venido desarrollando en puntos que anteceden, los principios inspiradores en materia penal, son de aplicación directa al Derecho Administrativo Sancionador, con sus matices respectivos.

La Sala de lo Contencioso Administrativo, ha dicho que este principio tiene consecuencias concretas sobre la configuración del delito (sanción administrativa), así: *“se aplicara retroactivamente la nueva ley que hace desaparecer un delito anterior o que reduce su penalidad; no se aplicara retroactivamente la nueva ley que agrava la penalidad de un delito preexistente,*

⁹⁴ Constitución de la Republica de El Salvador (El Salvador: 1983), Art.21

*y cuyo tipo se mantiene en la nueva ley; y no se aplicara retroactivamente la nueva ley que crea un delito inexistente en la legalidad anterior*⁹⁵.”

Aunado a lo anterior, en cuanto al presupuesto de aplicación de una ley retroactiva, cuando la normativa nueva es más favorable al presunto infractor, cabe traer a cuenta sentencia con referencia 145-2005 dictada por la Sala de lo Contencioso Administrativo, en la cual sostuvo: “*El principio universal de la aplicación de la ley más favorable al sujeto infractor, deviene que en materia sancionadora la irretroactividad de la ley esté expresamente prohibida, salvo que la nueva ley sea favorable al supuesto infractor*”.⁹⁶

En conclusión, las garantías del Derecho Penal se han extendido al Derecho Administrativo Sancionador. En esa línea, se vuelve evidente, que sería ilícita la retroactividad en el campo sancionatorio, para gravar la esfera jurídica del administrado, de manera inversa se vuelve lícita la aplicación retroactiva de las normas, en aquellos casos donde su aplicación le resulte más favorable al supuesto infractor, como lo es el caso bajo investigación.

3.1.2. Ley de Procedimientos Administrativos.

Por medio del Decreto Legislativo número 856, la Asamblea Legislativa promulgó el día 15 de diciembre de 2017, la LPC, la que entro en vigencia a partir del 14 de febrero de 2019; inspirada en los principios proclamados por la Cn, con el fin de garantizar una tutela efectiva de los derechos de los administrados frente a las actuaciones de la Administración Pública.

Dicho cuerpo legal, regula de manera general y uniforme los procedimientos que corresponde seguir a la Administración Pública, desarrollando principios

⁹⁵ Sala de lo Contencioso Administrativo, *Sentencia, Referencia: 193-M2001* (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2003).

⁹⁶ Sala de lo Contencioso Administrativo, *Sentencia, Referencia: 145-2005* (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2012).

que guían su actividad. La LPA incluye en el art. 139 numeral 3 el principio de irretroactividad de la ley, como regla general. Sin embargo, la disposición añade la excepción a la misma, haciendo alusión a los presupuestos regulados en el art. 21 de la Cn., que como ya se ha abordado anteriormente, y sin ánimo de repetir, señala: *“Las leyes no pueden tener efecto retroactivo, salvo en materias de orden público, y en materia penal cuando la nueva ley sea favorable al delincuente⁹⁷.”*

En ese sentido, y tal como se ha expuesto con anterioridad, los principios del Derecho Penal son aplicables al Derecho Administrativo Sancionador con sus respectivas particularidades; con base a ello la mencionada normativa constitucional que ahora recoge la LPA. Es un motivo suficiente para que la Administración Pública, pueda aplicar retroactivamente aquellos preceptos legales que sean más favorables al administrado dentro de un procedimiento administrativo sancionador.

Ahora bien, dado que el TSDC se encuentra sujeto al ámbito de aplicación de la LPA, de conformidad a lo establecido en el art. 2 de la misma; por lo que resultan de aplicación directa todas las disposiciones ahí descritas, en los procedimientos llevados por este Tribunal Sancionador.

3.1.3. Ley de Protección al Consumidor.

Esta Ley es el instrumento jurídico a disposición de los consumidores salvadoreños, para respaldar sus derechos como participantes en el mercado de bienes y servicios. En su art. 1 implanta su objeto, que es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores. ⁹⁸ La Ley persigue

⁹⁷ Constitución de la Republica de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa, diciembre de 1983), artículo 101.

⁹⁸ Ley de Protección al Consumidor (El Salvador: 2005), artículo 1.

esencialmente proteger a los consumidores, ya que éstos, al adquirir bienes y servicios, pueden encontrarse en una posición desigual o asimétrica frente al proveedor.

La LPC, garantiza la efectiva protección de los derechos del consumidor, brindándole los medios para defenderlos y procurando que en las relaciones en el mercado exista un equilibrio entre los derechos de los consumidores y los proveedores, y que ambos tengan certeza y seguridad en cuanto a las condiciones en que se da la compra del bien o servicio. Asimismo, con la ley se busca que los proveedores sean respetuosos de los derechos del consumidor y actúen con base en reglas claras y definidas.

La LPC en ninguna de sus disposiciones establece el principio de irretroactividad, sin embargo, aunque este no se encuentre de forma expresa, la aplicación retroactiva de la ley puede proceder debido a que el TSDC es una entidad que forma parte de la Administración Pública que está investida de la potestad sancionadora, y esta se encuentra sujeta a principios sustantivos y procedimentales que inspiran el orden penal, con sus respectivos matices, en virtud de ello, y conforme al mandato Constitucional la aplicación retroactiva será procedente siempre que la nueva ley le sea favorable al administrado.

3.2 Jurisprudencia Nacional.

3.2.1 Sentencia de Amparo con referencia: 139-2015.⁹⁹

Hechos previos y posición de las partes.

⁹⁹ Sala de lo Constitucional, *Sentencia de Amparo, Referencia: 139-2015* (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2016).

La referida sentencia fue dictada por la Sala de lo Constitucional a las nueve horas cincuenta y un minutos del día seis de enero de dos mil dieciséis, la cual se desarrolla de la siguiente manera: El TSDC por medio de resolución de fecha treinta y uno de marzo de dos mil nueve, impuso una multa a la sociedad Banco Davivienda y le ordenó reintegrar las cantidades de dinero cobradas en exceso a sus consumidores, esto debido a que dicha sociedad fue denunciada por un consumidor por realizar recargos por pagos anticipados de créditos, dicha denuncia fue sustentada debido a que por medio de una investigación se logró determinar que Davivienda había cobrado a setenta y tres consumidores recargos por pagos adelantados. Al concluir el procedimiento sancionador el referido Tribunal determinó que, Davivienda había incurrido en la infracción prevista en el art 42 letra e) de la LPC vigente desde el ocho de octubre de dos mil cinco, en la que se incurre cuando se efectúan cargos al recibir de los consumidores pagos anticipados en las operaciones de crédito.

Inconforme con esa decisión, Banco Davivienda interpuso recurso de revocatoria ante el mismo TSDC, pero el referido Tribunal confirmó su decisión mediante resolución de fecha catorce de abril de dos mil nueve, por lo que dicha sociedad inició un proceso contencioso administrativo contra las dos resoluciones del TSDC, pues consideró que dicho Tribunal infringió el principio de irretroactividad.

En virtud de que el art 168 de la LPC vigente desde el ocho de octubre de dos mil cinco establece que, los contratos que fueron otorgados previo a su vigencia se mantendrían hasta que finalizaran los plazos previstos en ellos, y las relaciones contractuales entre Davivienda y sus consumidores surgieron con anterioridad a la vigencia relacionada, y en ellos existían cláusulas donde se había pactado que se podían efectuar cobros en calidad de cargos por pagos adelantados que los consumidores realizaran.

Conclusión de la Sala de lo Contencioso Administrativo.

Al respecto la Sala de lo Contencioso Administrativo en la sentencia con referencia 152-2009 emitida el día veintinueve de octubre de dos mil doce, declaró la ilegalidad de las dos resoluciones emitidas por el TSDC, pues sostuvo que los contratos crediticios se regían por la legislación vigente a la fecha de su otorgamiento, la cual no prohibía los cargos por pagos adelantados por parte de los consumidores. Y que, si bien la LPC vigente desde octubre de dos mil cinco determina que, realizar cargos al recibir de parte del consumidor pagos adelantados, se considera infracción leve, esta era aplicable únicamente a las relaciones contractuales que habían surgido a partir de su entrada en vigencia.¹⁰⁰

Respecto de lo que antecede la Sala de lo Contencioso estableció vulneración al principio de irretroactividad y la ilegalidad de las resoluciones emitidas por el TSDC. Considerando la Defensoría del Consumidor que la Sala vulneró a los consumidores de servicios bancarios de Banco Davivienda el derecho a la propiedad, se interpuso Amparo ante la Sala de lo Constitucional.

Conclusión de la Sala de lo Constitucional.

Con respecto al criterio de la Sala de lo Constitucional esta sostuvo que no existió aplicación retroactiva de la Ley, esto debido a que al entrar en vigencia la LPC desde octubre de dos mil cinco, derogó a la anterior Ley que regulaba los derechos de los consumidores. Esta última no establecía como infracción los cobros por pagos anticipados que realizaban los proveedores de servicios

¹⁰⁰ Sala de lo Constitucional, *Sentencia de Amparo, Referencia: 139-2015* (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2016). “Lo anterior basado en el art 168 inciso 2º de la LPC vigente desde el año dos mil cinco, el cual estipula que los contratos que se hubieren otorgado antes de dicha vigencia se mantendrían excusados de ser normados por la nueva Ley”.

de crédito, pero la LPC vigente desde octubre de dos mil cinco, si prohíbe esas conductas pues las considera como prácticas abusivas.

La Sala de lo Constitucional, en su resolución sostiene que se trata de una aplicación de sanción a Davivienda porque esta había cometido infracciones que ya habían sido prohibidas por la LPC, siendo irrelevante si los contratos que respaldan las relaciones de consumo fueron otorgados antes o durante la vigencia de la Ley, de igual forma sostuvo que la resolución emitida por la Sala de lo Contencioso Administrativo avaló que los proveedores de servicios de crédito lleven a cabo prácticas abusivas contra sus consumidores, por inclinar su criterio a que los contratos fueron otorgados previo a la entrada en vigencia de la LPC vigente desde el año dos mil cinco.

Este Tribunal Constitucional es del criterio que no ha existido violación al principio de irretroactividad, en este caso la Sala de lo Constitucional dejo a salvo el derecho a recibir la devolución de las cantidades de dinero que les fueron cobradas en calidad de recargos por pagos adelantados.

3.2.2 Sentencia de Amparo con referencia: 138-2015.¹⁰¹

Hechos previos y posición de las partes.

La referida sentencia fue dictada por la Sala de lo Constitucional a las nueve horas cincuenta y un minutos del día trece de enero de dos mil diecisiete, la cual se desarrolla de la siguiente manera: El TSDC impuso una multa a la sociedad Banco Davivienda, esto debido a que dicha sociedad fue denunciada por una consumidora por realizar recargos por pagos anticipados de créditos, al concluir el procedimiento sancionador el referido tribunal determinó que Davivienda había incurrido en la infracción prevista en el art 42 letra b) de la

¹⁰¹ Sala de lo Constitucional, *Sentencia de Amparo, Referencia: 138-2015* (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2017).

LPC vigente desde el ocho de octubre de dos mil cinco, la infracción impuesta consiste en hacer cargos al recibir del consumidor pagos anticipados.

Inconforme con esa decisión, Banco Davivienda interpuso recurso de revocatoria ante el mismo TSDC pero el referido Tribunal confirmó su resolución, por lo que dicha sociedad inició un proceso contencioso administrativo contra las dos decisiones del TSDC, pues consideró que dicho Tribunal infringió el principio de irretroactividad, ello en virtud de que el art 168 de la LPC vigente desde Octubre de dos mil cinco establece que, los contratos que fueron otorgados previo a su vigencia se mantendrían hasta que finalizan los plazos previstos en ellos y que los contratos que Davivienda y la consumidora habían celebrado en el año dos mil cuatro, en ellos existían cláusulas donde se había pactado que se podían efectuar cobros en calidad de cargos por pagos adelantados que la consumidora realizará.

Conclusión de la Sala de lo Contencioso Administrativo.

Al respecto la Sala de lo Contencioso Administrativo en la sentencia con referencia 376-2007 emitida el día cinco de noviembre de dos mil catorce, declaró la ilegalidad de las dos resoluciones emitidas por el TSDC, pues consideró que ellas transgredían el principio de irretroactividad, debido a que se aplicó la LPC vigente desde octubre de dos mil cinco a situaciones acontecidas antes de la entrada en vigencia de la referida ley, en este caso los contratos celebrados entre Banco Davivienda y sus consumidores.

Sostuvo que los contratos de préstamo se regían por la legislación vigente a la fecha de su otorgamiento, la cual no prohibía el cobro de comisiones, y que, si bien la LPC vigente desde octubre de dos mil cinco determina que, realizar cargos al recibir de parte del consumidor pagos adelantados, se considera infracción leve, esta era aplicable únicamente a las relaciones contractuales que habían surgido a partir de su vigencia, estableciendo vulneración al

principio de irretroactividad y la ilegalidad de las resoluciones emitidas por el TSDC.

Considerando la Defensoría del Consumidor que la Sala vulneró a los consumidores de servicios bancarios de Banco Davivienda el derecho a la propiedad, pues por medio de su decisión impidió la devolución de los cobros en exceso que había realizado la aludida sociedad, se interpuso Amparo ante la Sala de lo Constitucional.

Conclusión de la Sala de lo Constitucional.

Con respecto al criterio de la Sala de lo Constitucional esta sostuvo que si bien es cierto al momento de celebrar los referidos contratos no existía esa prohibición, pero con la entrada en vigencia de la LPC vigente desde octubre de dos mil cinco, Davivienda y todos los proveedores que celebraban contratos crediticios, se encontraban en la obligación de ya no realizar esos recargos a los pagos adelantados que hacían sus consumidores. La Sala sostuvo que no cabía alegar “libertad de contratación”, debido a la existencia de acuerdos que facultaran a los proveedores a realizar prácticas que han sido prohibidas en dicha ley, por constituir abusos contra los consumidores.

La Sala de lo Constitucional, en su resolución sostiene que, se trata de la aplicación de sanciones a un proveedor por haber realizado acciones que, al momento de ser ejecutadas, estaban prohibidas por una ley, siendo irrelevante si los contratos que respaldan las relaciones de consumo fueron otorgados antes o durante la vigencia de la ley, de igual forma sostuvo que, la resolución emitida por la Sala de lo Contencioso Administrativo avaló que los proveedores de servicios de crédito lleven a cabo prácticas abusivas contra sus consumidores por inclinar su criterio a que los contratos fueron otorgados previo a la entrada en vigencia de la LPC vigente.

Este Tribunal Constitucional es del criterio que no ha existido violación al principio de irretroactividad, beneficiando a los consumidores y dejando a salvo el derecho a recibir la devolución de las cantidades de dinero que les fueron cobradas en calidad de recargos por pagos adelantados.

3.2.3 Sentencia de Amparo con referencia: 617-2015.¹⁰²

Hechos previos y posición de las partes.

La referida sentencia fue dictada por la Sala de lo Constitucional, a las nueve horas cincuenta y un minutos del veintiuno de marzo de dos mil dieciocho, la cual se desarrolla de la siguientes manera: El TSDC impuso mediante resolución de fecha trece de enero de dos mil nueve una multa a la sociedad Elektra, por infracción al art. 42 letra d) de la LPC vigente desde el ocho de octubre del año dos mil cinco, debido a que: la referida sociedad estaba utilizando en los préstamos que había otorgado a favor de sus clientes un método de cálculo de intereses conocido como "flat" o "comercial", el cual difiere del permitido por la LPC vigente desde octubre del año dos mil cinco, ordenándole dicho Tribunal Sancionador que procediera a la devolución de las cantidades de dinero que había cobrado en exceso a sus consumidores, independientemente de si los contratos de préstamo que dieron lugar a dichos cobros se otorgaron antes o durante la vigencia de la LPC vigente el año dos mil cinco.

Inconforme con esa decisión, Elektra interpuso recurso de revocatoria ante dicho Tribunal, pero este fue declarado sin lugar, por lo que dicha sociedad inició un proceso contencioso administrativo contra las dos resoluciones emitidas por el TSDC, las cuales consideraba ilegales, debido a la supuesta

¹⁰² Sala de lo Constitucional, *Sentencia de Amparo, referencia: 617-2015* (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2018).

inobservancia del principio de irretroactividad de la ley, pues sostenía que si bien los cobros se realizaron durante la vigencia de la LPC vigente desde octubre dos mil cinco, los contratos fueron suscritos con anterioridad a esta, y esto obstruía que se pudiese aplicar consecuencias jurídicas que devinieran de la nueva LPC vigente desde el año dos mil cinco.

Conclusión de la Sala de lo Contencioso Administrativo.

La Sala de lo Contencioso Administrativo, declaró ilegal la resolución emitida por el TSDC, emitida el día trece de enero de dos mil nueve, por considerar que este había infringido el principio de irretroactividad de la Ley, al sancionar a Elektra por cobros que, tenían como base contratos que habían sido otorgados con anterioridad a la LPC Ley vigente desde el ocho de octubre del año dos mil cinco.

Según la Sala de lo Constitucional, dado que las relaciones crediticias que dieron lugar a los cobros de intereses conforme al método “flat” o “comercial” surgieron antes de la vigencia de la LPC vigente desde el año dos mil cinco, el TSDC no debía aplicar sanción alguna a Elektra aun cuando los cobros se hubieren efectuado durante la vigencia de dicha ley, lo contrario conllevaría a criterio del relacionado tribunal, a una aplicación retroactiva.

Esta Sala sostuvo que las relaciones jurídicas nacieron por contratos crediticios celebrados previo a la entrada en vigencia de la LPC actual desde el año dos mil cinco, por lo que, la imposición de una sanción a la sociedad Elektra y ordenarle la devolución a sus consumidores de las cantidades cobradas en exceso en aplicación de la LPC vigente desde el año dos mil cinco, trae como efecto violación al principio de irretroactividad.

La Sala declaró la ilegalidad del fallo emitido por el TSDC. Considerando la Defensoría del Consumidor que dicho fallo vulnera el derecho de propiedad de

los consumidores de servicios crediticios de Elektra, interpuso Amparo ante la Sala de lo Constitucional.

Conclusión de la Sala de lo Constitucional.

Con respecto al criterio de la Sala de lo Constitucional, esta sostuvo que no existió aplicación retroactiva de la Ley debido a que, al entrar en vigencia la LPC en el año dos mil cinco, derogó a la anterior Ley que regulaba los derechos de los consumidores, siendo una de las innovaciones de la LPC vigente: la prohibición del cobro de intereses realizado mediante métodos distintos al definido en la referida Ley.

Si bien es cierto, al momento de celebrar los referidos contratos no existía esa prohibición, pero con la entrada en vigencia de la LPC desde el dos mil cinco, Elektra y todos los proveedores que celebraban contratos crediticios, se encontraban en la obligación de realizar el computo de los intereses con base a la LPC vigente desde el dos mil cinco, de hacerlo diferente se estaría frente a inobservancia de esta Ley.

Por lo cual, la Sala es del criterio que, no ha existido violación al principio de irretroactividad. Se estaría violentando dicho principio si se estuviera aplicando sanciones previstas por la LPC vigente a conductas que fueron cometidas antes de su vigencia y en ese momento no estaban previstas como infracciones.

La Sala dejó claro que no existió violación al principio de irretroactividad, pues se trata de la aplicación de sanciones a un proveedor por haber realizado acciones que, al momento de ser ejecutadas estaban prohibidas por una Ley, confirmando que los cobros realizados por Elektra eran ilícitos, beneficiando a los consumidores y dejando a salvo el derecho a recibir la devolución de las cantidades de dinero que les fueron cobradas en exceso; lo contrario supondría permitir que se obtuviera injustamente un beneficio en menos cabo

del derecho a la propiedad de los consumidores de Elektra. La Sala de lo Constitucional, en su resolución declara ha lugar al amparo solicitado por la Defensoría del Consumidor, en contra de la Sala de lo Contencioso Administrativo.

3.2.4 Criterio de aplicación de la Sala de lo Contencioso Administrativo.

3.2.4.1 Sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo con referencia: 465-2007.¹⁰³

Hechos previos y posición de las partes:

Dicha sentencia fue emitida a las nueve horas trece minutos del día dieciséis de diciembre de dos mil diez, cuyos antecedentes devienen desde una denuncia interpuesta por una consumidora contra la sociedad La Meditación, S.A. de C.V. ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, quien concluyó con la resolución de las trece horas y treinta minutos de día veintinueve de marzo de dos mil siete, en la que dicho Tribunal impuso a la referida sociedad sanción por la infracción tipificada en el Art. 44 literal e) de la LPC, en virtud de que La Meditación, S.A. de C.V. dentro del contrato celebrado con la consumidora insertó cláusulas abusivas, que si bien cuando se suscribió el contrato no estaban prohibidas, los cobros de dichas prácticas se dieron durante la vigencia de la LPC.

Por lo anterior La Meditación, S.A. de C.V. interpuso demanda ante la Sala de lo Contencioso Administrativo contra el TSDC argumentando violación a la seguridad jurídica respecto a la aplicación retroactiva de la LPC, al sancionarle por la existencia de una cláusula abusiva en un contrato que se otorgó en mil

¹⁰³ Sala de lo Contencioso Administrativo, *Sentencia Definitiva, Referencia: 465-2007* (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2010).

novecientos ochenta y cinco, antes de la entrada en vigencia de la ley en comento, es decir antes del ocho de noviembre de dos mil cinco.

Conclusión de la Sala de lo Contencioso Administrativo.

La Sala de lo Contencioso Administrativo concluye y basa su criterio en que la sociedad La Meditación, S.A. de C.V. fue acreedora de una sanción por la práctica abusiva de cobros indebidos a que se refiere el Art. 18 letra c) de la LPC y sancionada como una infracción grave por el Art. 44 letra e) de la ley en mención, misma que entró en vigencia el ocho de noviembre de dos mil cinco, por lo que la imposición de dicha sanción se realizó durante la vigencia de la referida la ley, aclarando que dicha sanción no fue impuesta por la introducción de cláusulas abusivas en el documento contractual suscrito en mil novecientos ochenta y cinco, sino porque la realización de dichas prácticas abusivas se dieron durante la vigencia de la LPC, razón por la que no hay violación al principio de irretroactividad de la ley.

Se hubiere presentado dicha violación en el caso que la sanción impuesta hubiese sido por la mera introducción de cláusulas abusivas en el documento contractual. Por lo que no siendo ese el supuesto la Sala de lo Contencioso Administrativo comprueba la inexistencia de la ilegalidad del acto que se pretendía impugnar.

3.2.4.2 Sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo con referencia: 439-2007.¹⁰⁴

Hechos previos y posición de las partes.

La referida sentencia fue emitida por dicha de Contencioso Administrativo, a las catorce horas cincuenta y tres minutos del día treinta de septiembre de dos

¹⁰⁴ Sala de lo Contencioso Administrativo, *Sentencia Definitiva, Referencia: 439-2007* (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2019).

mil diecinueve, cuyos antecedentes se originan con el amparo con referencia 462-2015 de las diez horas con cuatro minutos del veintiocho de junio de dos mil diecinueve, emitido por la Sala de lo Constitucional, donde ordena a la Sala de lo Contencioso Administrativo emitir resolución que ponga fin al proceso contencioso administrativo sancionador, con base en los parámetros señalados en la sentencia del referido proceso de Amparo.

Lo anterior, en virtud a que mediante resolución emitida por El TSDC a las trece horas cincuenta minutos del día diez de octubre de dos mil siete, impuso multa a la sociedad Scotiabank El Salvador, S.A. por haber realizado cobros en concepto de recargo por inactividad de cuentas de ahorro y cobros por comisiones por manejo de cuentas de ahorro, violentando los artículos 20 letra e), 18 letra c) y 19 letra a) de la LPC vigente.

Inconforme, Scotiabank El Salvador, S.A. inició proceso contencioso administrativo contra dicha resolución emitida por el TSDC, por considerar haberse infringido el principio de seguridad jurídica por aplicar retroactivamente la LPC, en vista que en su artículo 168 inciso segundo, establece que los contratos otorgados previo a su vigencia se mantendrían hasta que finalizaran los plazos previstos en ellos, siendo que las relaciones contractuales entre Scotiabank y sus consumidores surgieron con anterioridad a la vigencia de dicha ley, existiendo cláusulas que permitían realizar cobros en concepto de recargo por inactividad de cuentas de ahorro y cobros de comisiones por manejo de cuentas de ahorro, de igual forma Scotiabank señaló violación al principio de irretroactividad, por haber aplicado erróneamente el Decreto Ejecutivo número ochenta y tres para calcular el monto de la sanción impuesta, entre otros puntos de ilegalidad.

Al respecto, la Sala de lo Contencioso Administrativo en la sentencia emitida el día uno de mayo de dos mil trece, declaró ilegal la resolución emitida por el

TSDC, la Defensoría del Consumidor inconforme con la decisión presentó demanda de Amparo ante la Sala de lo Constitucional, declarando ha lugar al Amparo solicitado y dejando sin efecto la sentencia emitida por la Sala de lo Contencioso Administrativo, debiendo esta emitir nueva decisión amparándose a los parámetros de constitucionalidad indicados en el Amparo.¹⁰⁵

Conclusión de la Sala de lo Contencioso Administrativo.

En virtud de lo anteriormente expuesto, la Sala de lo Contencioso Administrativo realiza un análisis y resuelve con base al criterio sostenido por la Sala de lo Constitucional en el referido amparo:

1. Sobre lo alegado por Scotiabank El Salvador, S.A. sobre la violación a la seguridad jurídica por haber aplicado retroactivamente la LPC vigente desde el ocho de octubre de dos mil cinco a contratos que surgieron con anterioridad a la vigencia de la referida ley, la Sala de lo Contencioso Administrativo resolvió que no existió transgresión al principio de Seguridad Jurídica y no existió aplicación retroactiva de la LPC, en virtud que:

El objeto de la infracción fue la acción de realizar cobros contrarios a la LPC vigente desde dos mil cinco, es decir no se valora que dichos cobros se encontraban contemplados o no en los contratos, sino que aun estando en dichos contratos, eran prácticas perjudiciales para los ahorrantes de Scotiabank.

En ese sentido el art. 168 inciso segundo de la Ley de Protección al Consumidor vigente desde el ocho de octubre de dos mil cinco, establece que los contratos que fueron otorgados previo a su vigencia se mantendrían hasta

¹⁰⁵ Sala de lo Constitucional, *Sentencia de Amparo, Referencia 462-2015* (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2019).

que finalizaran los plazos previstos en ellos, sostiene dicha Sala que la referida disposición no supone un blindaje que habilite perpetuar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores durante todo el plazo de un contrato.¹⁰⁶

En el presente caso las cláusulas de cobros en concepto de recargo por inactividad de cuentas de ahorro y por comisiones por manejo de cuentas de ahorro, iban en detrimento de los derechos de los consumidores por lo tanto se toman como no escritas, por ser contrarias a la norma especial de protección al consumidor.

2. Respecto de la violación al principio de irretroactividad, por haber impuesto una multa ilegal por provenir de un Decreto Ejecutivo que no estaba vigente a la fecha en que ocurrieron los hechos, la referida Sala concluye:

Que para los cobros efectuados durante los meses de diciembre de dos mil cinco a agosto de dos mil seis estaba vigente el Decreto Ejecutivo número treinta siete, vigente desde el veintitrés de mayo de dos mil tres, y para los cobros efectuados durante septiembre y octubre de dos mil seis, la regulación aplicable era el Decreto Ejecutivo número ochenta y tres, vigente desde el uno de septiembre del dos mil seis.

El TSDC no especificó que Decreto utilizó para imponer la multa, por ello la Sala de lo Contencioso Administrativo al realizar la operación de cálculo con base en lo anteriormente expuesto, tomando en cuenta los periodos de cobros y el respectivo Decreto aplicable, determinó que, el referido Tribunal aplicó el Decreto Ejecutivo número ochenta y tres vigente desde el uno de septiembre del dos mil seis, a los cobros efectuados de diciembre de dos mil cinco a

¹⁰⁶ Sala de lo Constitucional, *Sentencia de Amparo, Referencia 462-2015* (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2019). *“El referido artículo para dicha Sala lo que busca es proteger condiciones pactadas previo a la LPC del dos mil cinco y que estas sean armoniosas a las obligaciones y prohibiciones de dicha ley, así como las acciones contractuales durante la vigencia de dicha norma deben estar condicionadas al cumplimiento de esta.”*

agosto de dos mil seis; siendo dicha acción una aplicación retroactiva de la Ley sin que la referida norma sea favorable al ahorrante.

En virtud de todo lo argumentado anteriormente, la Sala de lo Contencioso Administrativo colige que se ha vulnerado el principio de irretroactividad, por la aplicación de una norma que al momento de realizarse los cobros indebidos no estaba vigente, y que no era aplicable la excepción de la norma más favorable al administrado.

3.2.4.3 Sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo con referencia: 302-2014.¹⁰⁷

Hechos previos y posición de las partes.

La concerniente sentencia fue dictada por la Sala de lo Contencioso Administrativo, a las once horas con treinta y cinco minutos del seis de marzo de dos mil veinte, cuyo origen deviene del proceso promovido por Gestadora de Créditos en contra del TSDC por la emisión de la resolución de las diez horas con veinticinco minutos del día veintiocho de febrero de dos mil catorce, en la cual se sancionó a la sociedad demandante, por infracción prevista en el At. 28 letra i) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre Historial de Crédito de las Personas, por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores que no sean veraces o exactos.

Gestadora de Créditos, señaló violación al principio de irretroactividad de la Ley; debido a que la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre Historial de Crédito de las Personas entró en vigencia el cinco de noviembre de dos mil once y la denuncia por parte del consumidor JAA ante la Fiscalía

¹⁰⁷Sala de lo Contencioso Administrativo, *Sentencia Definitiva, Referencia: 302-2014* (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2020).

General de la Republica, es de fecha seis de septiembre de dos mil ocho; como consecuencia, la infracción atribuida a Gestionadora de Créditos fue procesada con base en una ley inexistente a la fecha de dicha infracción.

Lo anterior debido a una supuesta deuda del consumidor JAA con el Banco Promerica por compra al crédito con Office Depot, por la que el referido consumidor presentó denuncia ante la Fiscalía General de la República el seis de enero de dos mil ocho contra dichas sociedades, en vista de que en fecha veintinueve de enero de dos mil diez, Banco Promérica vendió a Gestionadora de Créditos la cuenta por cobrar a nombre del consumidor.

La Gestionadora de Créditos en el mes de febrero del año dos mil diez, reportó al consumidor en la base de datos de Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., por esa supuesta mora, siendo esta acción y fecha que originó la infracción del acto administrativo impugnado, debido a que se proporcionó, mantuvo y transmitió a Equifax datos del consumidor que no eran veraces y exactos.

El siete de marzo del año dos mil trece, el consumidor decidió interponer su denuncia ante la Defensoría del Consumidor contra la Gestionadora de Créditos, siendo hasta el uno de julio de dos mil trece, que la Fiscalía General de la República informó a la Gestionadora que había realizado experticia grafotécnica en el expediente crediticio a nombre del consumidor del Banco Promérica, donde resultó que las firmas que constan no habían sido elaboradas por el consumidor. Gestionadora de Créditos solicitó a Equifax retirar de su base de datos al consumidor, hasta el dos de julio del año dos mil trece y la agencia de información procesó dicha solicitud el día tres de julio del mismo año.

Conclusión de la Sala de lo Contencioso Administrativo.

Al respecto, la Sala de lo Contencioso Administrativo sostuvo que no hubo aplicación retroactiva de la Ley de Regulación de los Servicios de Información

sobre el Historial de Crédito de las Personas, debido a que la acción que motivó la infracción impuesta por el TSDC fue cometida en el mes de febrero del año dos mil diez, es decir reportar al consumidor JAA a Equifax por una deuda que él no había adquirido, se analiza cual es la fecha que debe tomarse para considerar el vicio de ilegalidad, es decir la fecha en que el actor proporcionó, mantuvo o transmitió a Equifax datos del cliente que no eran exactos o veraces.

Manifestando dicha Sala que; si bien la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas entró en vigencia el veinticinco de octubre de dos mil once y al momento en que Gestionadora de Créditos inició el reporte por mora a Equifax, la ley aplicada no era vigente; este reporte se perpetuó en el tiempo hasta el año dos mil trece, es decir, ya con la vigencia de la Ley, debido a que se configuró una infracción permanente, puesto que la acción instantánea de proporcionar o transmitir datos se realizó una sola vez en febrero del año dos mil diez, pero los datos compartidos se mantuvieron en el reporte durante el tiempo, lo anterior de conformidad a los Art. 33 del Código Procesal Penal, 30 de la LRSIHCP y 107 de la LPC.

La referida Sala concluyó que, al tratarse de una infracción permanente en el tiempo, la información inexacta del consumidor que fue proporcionada por la Gestionadora se mantuvo en el tiempo; aún después de la entrada en vigencia de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, es decir hasta el año dos mil trece; en consecuencia, no se verifica una aplicación retroactiva de la Ley, por lo tanto, no existe la vulneración alegada por Gestionadora de Créditos.

3.2.5 Criterio de aplicación del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

3.2.5.1 Sentencias del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor con referencias 1563-13¹⁰⁸ y 1564-13.¹⁰⁹

Hechos previos y posición de las partes.

Las sentencias con referencia 1563-13 y 1564-13, fueron emitidas la primera a las quince horas cinco minutos del día nueve de agosto de dos mil dieciocho y la segunda a las quince horas cinco minutos del día diez de agosto de dos mil dieciocho.

Los respectivos procedimientos Administrativos Sancionadores iniciaron por medio de denuncias, presentadas por consumidores de la sociedad Banco Agrícola S.A. en contra de la misma sociedad, por realizar cobros en calidad de comisiones por otorgamiento y que los mismos iban en contravención al Art. 44 letra d) en relación al Art. 12-A de la LPC, previo a las respectivas finalizaciones de los procedimientos los apoderados de Banco Agrícola presentaron escritos por medio de los cuales solicitaban al TSDC, que aplique lo previsto en el Art. 7 letra b) de las Disposiciones Transitorias del Procedimiento Administrativo y del Régimen de la Administración Pública, dicha disposición establece que se producirá la caducidad si en el plazo de noventa días no se ha dictado y notificado resolución expresa.

Y tal es el caso que, para juicio de los apoderados de Banco Agrícola el plazo de noventa días que estipula las DTPA ha culminado y al haberse agotado y no habiendo resolución que ponga fin al procedimiento iniciado en contra de

¹⁰⁸Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, *Sentencia Definitiva, Referencia 1563-13* (El Salvador, 2018).

¹⁰⁹ Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. *Sentencia Definitiva. Referencia 1564-13* (El Salvador, 2018).

su representada debe de declararse la caducidad del procedimiento. Solicitando así la aplicación retroactiva de las DTPA a aquellos procesos que fueron iniciados antes de la entrada en vigencia de la referida Ley, debido a que es más favorable al presunto infractor. En este sentido cabe aclarar que las DTPA entran en vigencia a partir del treinta y uno de enero de dos mil dieciocho y la LPC entró en vigencia el ocho de octubre de dos mil cinco.

Conclusión del Tribunal Sancionador.

En virtud de lo anteriormente expuesto y previo a emitir resolución sobre los hechos que dieron inicio a los procedimientos respectivos, el TSDC contesta las peticiones hechas por los apoderados de Banco Agrícola, realizando previamente un análisis respecto a la entrada en vigencia de las DTPA y su aplicación en los procedimientos que instruyen el referido Tribunal Sancionador.

En primer lugar, establece que, pueden existir diversas posiciones acerca de la aplicación de las DTPA; la primera posición versa en que puede aplicarse únicamente a los procedimientos iniciados desde la vigencia de las Disposiciones Transitorias, y la segunda posición sería extender su aplicación no solamente a los procedimientos nacidos a la luz de la vigencia de las DTPA, sino a los procedimientos que surgieron con anterioridad a la vigencia de las Disposiciones Transitorias, es decir, a aquellos casos que se encuentran en trámite con independencia de la fecha de su inicio que prácticamente es lo que solicitó el apoderado del Banco Agrícola.

El TSDC es del criterio que las DTPA deben aplicarse únicamente a los procedimientos iniciados desde la vigencia de las Disposiciones Transitorias, ello en virtud de que; en primer punto las Disposiciones Transitorias no estipulan pautas de cómo se va a generar el transito legal, es decir no establece de qué manera serian aplicadas en el tiempo una vez entraran en

vigencia; por otra parte aseguran que la LPC vigente desde octubre de dos mil cinco, no determina un plazo máximo de tramitación de los procedimientos, ni incorpora la figura de terminación anticipada de los procedimientos como es la caducidad y las DTPA si traen consigo esa figura, la cual es aplicable una vez se cumplan los nueve meses y no exista impulso alguno sobre el procedimiento.

Ahora bien, el TSDC dejó claro que en los procedimientos que el Tribunal instruyen concurren dos intereses en juego; por un lado, el de los denunciados, que son aquellos presuntos infractores y por el otro el de los consumidores, en cuya protección gira el objetivo primordial de la Defensoría del Consumidor y por supuesto del Estado.

En virtud de lo anteriormente expuesto, y ponderando los intereses en juego, el TSDC es del criterio que no procede lo solicitado por los apoderados del Banco Agrícola, es decir no es aplicable el art 7 letra b) de las DTPA, porque los procedimientos caducarían, por ello deberán seguir tramitándose por lo establecido en el LPC; y es que la aplicación de las DTPA a procedimientos que nacieron a la luz de la LPC traería una terminación masiva de procedimientos por medio de la caducidad, lo que en definitiva afectaría los derechos de los consumidores, puesto que no se tendría una resolución motivada y congruente.

Al aplicarse las DTPA retroactivamente se afectarían los derechos de los consumidores yendo en contra del objetivo principal del Tribunal, puesto que el fin de este es la estricta protección de los derechos de los consumidores, y su obligación es respetar los derechos fundamentales e intereses legítimos de las personas.

Aunado a lo anterior, el TSDC debe valorar que todo procedimiento que lleve aparejada una sanción, se debe de tramitar objetivamente teniendo como fin

la solución más justa y apegada a la realidad fáctica; y ello solamente se logra por medio de una investigación seria, desde su inicio hasta su completa terminación. Esto se ve afectado aplicando las DTPA a los procedimientos que se encuentran en trámite.

Por lo cual el TSDC concluye con que no puede aplicar retroactivamente las DTPA a los iniciados antes de su vigencia, en primer lugar, porque la ley no establece pautas para aplicarla retroactivamente y porque dicha acción dejaría en desventaja los derechos de los consumidores.

3.3 Normativa Internacional.

3.3.1 Tratados.

Se abordan los principales Convenios Internacionales, de los cuales tienen aplicación jurídica por parte de El Salvador, ya que han sido ratificados y fueron tomados como considerando para leyes de su naturaleza, en cuanto a temas de retroactividad y de Derecho al Consumidor.

3.3.1.1 Directrices de las Naciones Unidas sobre la Protección al Consumidor.

Las Directrices de la Organización de las Naciones Unidas, para la Protección del Consumidor son un conjunto valioso de principios que establecen las características que deben tener las leyes de protección del consumidor.

Las Directrices sirven a los Estados Miembros a formular y aplicar leyes, normas y reglamentos nacionales y regionales adaptados a sus circunstancias económicas, sociales y ambientales, ello con el fin de crear mecanismos de defensa y tutela de los derechos de los consumidores.

Los principales objetivos de las Directrices son¹¹⁰: Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores, y facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores.

El Salvador, desarrolla por medio de la LPC, lo establecido en las Directrices de la Organización de Naciones Unidas, las Directrices señalan que corresponde a los gobiernos formular y mantener una política de protección al consumidor, enfatizando el derecho de los consumidores de tener acceso a productos seguros, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y la protección del medio ambiente; complementariamente, con la creación de la Política Nacional de Protección al Consumidor en el año dos mil siete, se cumplen los propósitos de tales directrices.¹¹¹

3.3.1.2. Convención sobre Derechos Humanos Pacto de San José.

La Convención Americana sobre Derechos Humanos, conocida también como Pacto de San José, fue adoptada en la Conferencia Interamericana Especializada sobre Derechos Humanos, celebrada en la ciudad de San José de Costa Rica durante el mes de noviembre de 1969.

¹¹⁰ “Naciones Unidas, *Conferencia de Las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, Naciones Unidas: Directrices para la Protección del Consumidor*, (Nueva York y Ginebra, 2016), 5. “Las directrices fueron aprobadas por la Asamblea General en su resolución 39/248, de dieciséis de abril de mil novecientos ochenta y cinco, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social en su resolución 1999/7, de veintiséis de julio de mil novecientos noventa y nueve, y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su resolución 70/186, de veintidós de diciembre de dos mil quince”

¹¹¹ Sandra Mejía, Cecilia Cantarero Claudia y Verónica Candelario “La eficacia en la tutela de los derechos de los consumidores en el ejercicio de los medios alternos de solución de controversias regulados en la Ley de Protección Al Consumidor vigente” (Tesis de Licenciatura, Universidad de El Salvador, 2019), 96.

La Convención también establece el deber que tienen los Estados de adoptar las disposiciones de derecho interno, legislativas o de otro carácter, que fueren necesarias para hacer efectivos los derechos y las libertades contenidos en el Pacto de San José; se considera que esta previsión abarca los derechos económicos, sociales y culturales¹¹².

En lo que concierne a la presente investigación, el Convenio en su art. 9, regula el principio de legalidad y retroactividad de la siguiente manera: *“Nadie puede ser condenado por acciones u omisiones que en el momento de cometerse no fueran delictivos según el derecho aplicable. Tampoco se puede imponer pena más grave que la aplicable en el momento de la comisión del delito. Si con posterioridad a la comisión del delito la ley dispone la imposición de una pena más leve, el delincuente se beneficiará de ello”*.¹¹³

3.3.1.3 Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Este pacto fue adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 16 de diciembre de 1966 y entró en vigor el 23 de marzo del año antes citado, y en mayo de 2012 la Convención había sido ratificada por 167 Estados. El pacto desarrolla los derechos civiles y políticos y las libertades recogidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

¹¹² Fabián Salvioli, La Protección de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, (Revista Iidh, Vol. 39, Madrid, España) 110.

¹¹³ Secretaría General Organización de Estados Americanos (OEA), *Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos*, (San José, Costa Rica), 32 https://www.oas.org/Dil/Esp/Tratados_B32_Convencion_Americana_Sobre_Derechos_Humanos_Firmas.Htm#El%20salvador. *“Se ratificó la Convención Americana sobre Derechos Humanos, compuesta de un preámbulo y ochenta y dos artículos, aprobada por el Órgano Ejecutivo de El Salvador, por medio del Ramo de Relaciones Exteriores, mediante Acuerdo número 405, de fecha catorce de junio del año en mención, haciendo la salvedad que tal ratificación se entiende sin perjuicio de aquellas disposiciones de la Convención que puedan entrar en conflicto con preceptos expresos de la Constitución Política de la República”*.

El Estado Salvadoreño adquiere obligaciones internacionales en materia económicas y sociales en virtud de un tratado, hasta el 30 de noviembre de 1969, cuando la Asamblea Legislativa decreta la adhesión al Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, habiendo dado su firma de aprobación el 21 de septiembre de 1967¹¹⁴.

El Pacto impone a los Estados el compromiso de presentar “informes periódicos” a las Naciones Unidas, donde presentan las medidas adoptadas internamente, progresos y dificultades que han enfrentado en materia de protección de los derechos. Estos informes, que se deberán presentar al Secretario General de la ONU, son también del conocimiento del Consejo Económico y Social de Naciones Unidas, uno de los organismos especializados de la Comisión de Derechos Humanos, quienes examinan tales informes, y emiten sugerencias, observaciones y recomendaciones.¹¹⁵

Es importante, destacar lo estipulado en el art. 15 Inc. 1, del referido pacto, el cual prescribe: *“Nadie será condenado por actos u omisiones que en el momento de cometerse no fueran delictivos según el derecho nacional o internacional. Tampoco se impondrá pena más grave que la aplicable en el momento de la comisión del delito. Si con posterioridad a la comisión del delito la ley dispone la imposición de una pena más leve, el delincuente se beneficiará de ello.* Destacando la posición ya reconocida, de la retroactividad en materia penal, la cual está conforme al art. 21 de la Cn.¹¹⁶

¹¹⁴ Mario Rafael Méndez Aguirre Y José Alfredo Sorto Benítez “Ratificación Del Protocolo Facultativo Al Pacto Internacional De Derechos Económicos Sociales Y Culturales Y El Avance De Las Quejas Individuales En La Justiciabilidad De Los Derechos Económicos, Sociales Y Culturales.” (Tesis de licenciatura, Universidad De El Salvador, 2014), 8.
<http://ri.ues.edu.sv/Id/Eprint/11460/1/50108235.Pdf>

¹¹⁵ Segundo Montes, Florentín Meléndez y Edgar Palacios, *Los Derechos Económicos, Sociales Y Culturales En El Salvador* (El Salvador, Instituto De Derechos Humanos, Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas", 1988), 58.

¹¹⁶ Secretaría General OEA, *Conferencia Especializada Interamericana*, 25.

CAPÍTULO IV

EFFECTOS DE LA APLICACIÓN RETROACTIVA DE LA LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LOS PROCEDIMIENTOS QUE INSTRUYEN EL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR Y SU IMPLICACIÓN EN LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

En el presente capítulo se desarrollará la importancia y trascendencia de los derechos de los consumidores, su protección constitucional, así como respecto de las autoridades encargadas en garantizar los referidos derechos y la importancia de tutelarlos en su relación con los proveedores.

Asimismo, se abordarán principios en los que el Tribunal Sancionador fundamenta la defensa de dichos derechos, además de realizar un análisis de los criterios de aplicación retroactiva de la LPA según la Sala de lo Constitucional, Sala de lo Contencioso Administrativo y Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor y los efectos de la aplicación retroactiva de dicha ley en los derechos de los consumidores.

4.1 Derechos de los consumidores, importancia y trascendencia.

La problemática en las relaciones de mercado relacionadas con las exigencias del receptor de bienes y servicios, ha estado presente siempre, marcándose una asimetría entre consumidor y proveedor, entablándose situaciones en donde el sujeto más vulnerable de la relación comerciante y consumidor es este último; en virtud de ello se ha vuelto necesario que el derecho se expanda a estas relaciones, y que se regulen por medio del derecho de consumo, el

cual reconoce que no todas las relaciones se desenvuelven en el plano de la igualdad, y por ende su función es reestablecer el desequilibrio en que se encuentran los consumidores en el mercado.

El consumo trasciende el hecho de satisfacer meras o estrictas necesidades que presentan las personas, puesto que con este también se trata de mejorar y asegurar la calidad de vida, por ello los derechos de los consumidores han adquirido gran relevancia que han trascendido primeramente en el plano internacional, teniendo como un antecedente principal la aprobación de las Directrices de la Organización de las Naciones Unidas¹¹⁷ por parte de la Asamblea General de Naciones Unidas, promoviendo en la misma la protección de los derechos básicos de los consumidores por parte de los países miembros, siendo uno de ellos El Salvador, el cual debía desarrollar políticas que promovieran la protección de acuerdo a las circunstancias socioeconómicas.¹¹⁸

La importancia de estos derechos deviene de su trascendencia en las relaciones que se originan en la actividad comercial, entre consumidor y proveedor; y precisamente porque el consumidor siempre suele encontrarse en niveles de desigualdad, siendo acá donde estriba la importancia de estos derechos, es decir en la estricta protección del consumidor ante asimetrías en las relaciones originadas por la actividad comercial con los proveedores, en razón de ello los derechos de los consumidores adquieren importancia, es decir al hacerse uso de ellos.

¹¹⁷*Naciones Unidas: Directrices para la Protección del Consumidor*, (Nueva York y Ginebra, 2016), 25.

¹¹⁸Patricia Carolina Pineda Cuéllar, "Análisis Jurídico sobre la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, bajo el marco legal salvadoreño y su injerencia en el comercio internacional". (Tesis de licenciatura, Universidad Dr. José Matías Delgado, El Salvador, 2014), 13. http://www.ub.edu.ar/investigaciones/tesinas/550_Mistretta.pdf

Los derechos de los consumidores, por ser derechos colectivos, son catalogados por algunos autores dentro de los Derechos Humanos de tercera generación, considerándolos como los nuevos derechos sociales porque se pueden ver desde la óptica del desarrollo humano, el cual es visto como derecho constitucional ligado a la calidad de vida; como consecuencia de ello el consumidor dentro de un procedimiento por medio del cual busca la reivindicación de sus derechos, tendrá la garantía que el Estado velará por la restitución de sus derechos y resarcimiento de los daños ocasionados.¹¹⁹

Los derechos de los consumidores adquieren importancia para toda la población en general, puesto que, en algún momento todos se convierten en consumidores incluso el proveedor pues este adquirirá, utilizará y disfrutará bienes y servicios de parte de otros proveedores y puede verse afectado alguno de sus derechos; por lo que dichos derechos no solamente trascienden a un sector de la población, sino a todos los sectores de la población en general, de ahí su importancia y trascendencia. Sin embargo, siempre existirá un sector de la población que se verá más afectado por las violaciones a estos derechos, en especial en El Salvador donde existe una marcada diferencia de desigualdad social.

Se puede concluir que debido a la importancia y trascendencia que los derechos de los consumidores tienen para toda la población en general; y especialmente para la población de escasos recursos económicos, la institución garante de estos derechos, adquiere mayores compromisos llevando a cabo acciones con el propósito de fortalecer la protección de los citados derechos y la prevención de abusos en los sectores estratégicos, como

¹¹⁹Roberto Facundo Armijo Serrano “La Evolución de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores”, (Tesis de licenciatura, Universidad De El Salvador, El Salvador, 2009), 55.

a promover una cultura de educación, empoderamiento y participación activa de las personas consumidoras en el ejercicio de sus derechos.

4.1.1 Regulación constitucional y normativa de los derechos de los consumidores.

El objetivo de que exista una regulación legal de los derechos de los consumidores es para que cada individuo tenga la certeza de que sus derechos como tal son protegidos y cuentan con un sustento legal que lo ampara. Entre ello, cabe mencionar que en la Cn. se plasma que el Estado es el encargado de velar por la protección y bienestar de los consumidores, de regular las relaciones entre los consumidores y proveedor en su relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

El papel del Estado y el ordenamiento jurídico es que son los encargados en propiciar tal protección. La legislación nacional establece los procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y los marcos regulatorios de bienes y servicios.

Es importante mencionar que el ordenamiento jurídico tiene que estar en una constante actualización, debido a los cambios bruscos de la realidad a que es sometido el consumidor final perteneciente a una sociedad que tiene la necesidad de contar con herramientas de protección legal que trace caminos y la visión de seguridad jurídica.

En el país dichas herramientas legales tienen como finalidad equilibrar la situación jurídica del consumidor ante los cambios sociales y económicos a los que se enfrenta día a día, la Constitución y la LPC son directamente los cuerpos normativos que las regulan; en el art. 101 de la Cn. establece que el

Estado tiene la responsabilidad de custodiar el bienestar de los consumidores, además debe de velar que el orden económico se dé bajo los principios de justicia social, impulsando la igualdad en los ciudadanos en general.

La LPC es la principal encargada de regular los derechos de los consumidores frente a los proveedores en la relación asimétrica que existe entre ellos, además establece las prácticas que no están permitidas porque representan un gravamen, vulneración, alteraciones, pérdida en la economía y salud de los usuarios finales de bienes y servicios, tal y como lo establece en el art. 1 y lo vuelve a mencionar en el art. 4 del mismo cuerpo normativo, como los derechos básicos de los consumidores.

4.1.2 Autoridades garantes de los derechos de los consumidores.

4.1.2.1 La Defensoría del Consumidor.

Es una institución descentralizada, es la entidad encargada de velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestaciones de servicios, tiene por función conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin.

La DC impulsa actividades con el objetivo de educar, incentivar, formar, instruir y cultivar en cuanto a temas financieros, sus derechos frente al proveedor y las posibles infracciones que este podría cometer y donde se puede abocar en caso sienta vulnerados sus derechos, con ello, capacita y empodera al consumidor frente al comerciante enseñándole los derechos que puede exigir le sean respetados y en caso contrario le muestra la institución a la que puede avocarse para iniciar su procedimiento para que los daños le sean resarcidos.

4.1.2.2 El Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

Es una red de cooperación formada por la DC, trabajando en conjunto con otras instituciones públicas que reúnan dentro de sus competencias asuntos relativos a la defensa del consumidor o a la vigilancia de las empresas que operan en lo público y los organismos privados organizados para la defensa del consumidor.

El objetivo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, es fomentar que se ofrezca a los consumidores información adecuada que les permita tomar decisiones responsables en la adquisición de bienes y servicios; así como facilitar a los consumidores información sobre los procedimientos para la solución de conflictos.

4.1.2.3 El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

Para el cumplimiento de la potestad sancionadora de la DC, esta cuenta con el TS, el cual tiene fines y principios rectores establecidos en la Cn, de tal forma que la valoración de los hechos e interpretación de las normas que este ha de realizar se sujeta a una serie de principios, actúa con respeto a los derechos fundamentales y de acuerdo al régimen de garantías establecido en la Cn.

En el procedimiento sancionador al que son sometidas las partes, se procura que los derechos de la parte consumidora siempre sea lo primordial y se desarrolle bajo las garantías que la Ley establece. La finalidad de dicho procedimiento es obtener una respuesta favorable para el consumidor cuando haya existido violación, a sus derechos y también se reivindica la conducta del proveedor.

4.1.3 Importancia de la tutela de los derechos de los consumidores en las relaciones con los proveedores.

La protección de los derechos del consumidor no puede considerarse como una política aislada del Estado, más bien se encuentra relacionada directamente con la política de competencia, con la finalidad de lograr el crecimiento económico y, principalmente proteger el bienestar de los consumidores.¹²⁰

El Estado Salvadoreño, ante la necesidad de proteger los derechos de los consumidores tratándose de derechos fundamentales ha adquirido el compromiso de protegerlos, tal como lo dispone el art. 101 de la Cn, para lo cual se ha emitido la correspondiente Ley y cuya atribución recae en la DC, normativa cuyo objetivo es precisamente el de proteger los derechos de los consumidores, tal como reza en su art. 1: *“El objeto de esta ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores”*¹²¹. Norma que dota de certeza y seguridad jurídica las relaciones de consumo entre proveedor y consumidor.

Dentro de la relación jurídica entre proveedor y consumidor, el consumidor siempre se encuentra por debajo del proveedor en cuanto a ventajas se trata, puesto que el primero no tiene oportunidad alguna de poder influir dentro del mercado sino que solamente cuenta con aceptar lo ofrecido por el proveedor, el cual dentro de la relación es el que siempre tiende a obtener mayores ventajas; por ello el Estado se encuentra obligado a brindar mecanismos de protección a los derechos de los consumidores, así como también está

¹²⁰Sala de lo Constitucional, *Sentencia de Amparo, Referencia: 617-2015* (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2018), 8

¹²¹ Ley de Protección al Consumidor (El Salvador: 2005), artículo 1.

obligado a garantizarlos y hacer que las relaciones desiguales se puedan entablar en un plano de equilibrio, para que no solamente sean ventajosos los proveedores.

Desde el punto de vista del equipo investigador y respecto de los intereses económicos del juego de la oferta y la demanda se ha constatado que el destinatario final de toda la actividad comercial quien es el consumidor, al contratar el bien o servicio por un precio justo, razonable y bajo las condiciones ofrecidas, no tiene ninguna posibilidad de influir en el mercado, en cuanto a precios, ni a calidades, ni a condiciones o modalidades de contratación, pero mediante el ordenamiento jurídico adecuado se pone al consumidor en una posibilidad de influir en el mercado, por medio del uso de las herramientas legales que el Estado ha puesto a su disposición, ya que es compromiso del mismo velar y tutelar por los derechos de todos los consumidores.

En ese mismo sentido, haciendo uso de los mecanismos o herramientas legales por parte del consumidor es como condiciona la conducta de los proveedores, limitando los abusos, engaños y toda practica en contra de los derechos de los consumidores, pues contando con la protección del Estado el consumidor se ha visto favorecido con el acceso de los instrumentos puestos a su disposición para hacer valer sus derechos mediante los tramites o procedimientos correspondientes establecidos en la respectiva ley y logrando a la vez la reivindicación de la conducta de los proveedores, y como consecuencia una relación armoniosa entre consumidor y proveedor, lo cual es el objetivo principal de la tutela de los derechos de los consumidores.

4.1.4 Principios en la aplicación de los derechos de los consumidores.

4.1.4.1 Principio de Seguridad Jurídica.

Para un efectivo goce de los derechos de los consumidores existen principios constitucionales encaminados a garantizar la protección y conservación de los derechos consagrados en favor de las personas, así tenemos diferentes principios que van encaminados a la protección y goce de los derechos de los consumidores, entre estos tenemos la seguridad jurídica, justicia e igualdad.

La Seguridad Jurídica constituye un derecho fundamental, que tiene toda persona frente al Estado y un deber primordial que tiene el mismo Estado hacia el gobernado, entendido como un deber de naturaleza positiva no en un mero respeto o abstención;¹²² sino en el cumplimiento de ciertos requisitos, condiciones, elementos o circunstancias exigidas por el propio ordenamiento jurídico, a fin de que la afectación de la esfera jurídica del gobernado sea válida, esto quiere decir que los gobernados tengan un goce efectivo y cabal de sus derechos.

En consonancia con lo anterior, la seguridad jurídica constituye la certeza del derecho, en el sentido de que los destinatarios de este puedan organizar su conducta presente y programar expectativas para su actuación jurídica futura bajo pautas razonables de previsibilidad.¹²³ Es decir, la confianza del individuo de que su situación jurídica no será modificada más que por procedimientos regulares y autoridad competente, ambos establecidos previamente.

El art. 2 de la Cn. consagra entre otros derechos la seguridad jurídica, considerando fundamentales para una existencia humana digna, en libertad e

¹²²Sala de lo Contencioso Administrativo, *Sentencia Definitiva, Referencia: 291-210* (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2014), 7.

¹²³Sala de lo Constitucional. *Sentencia de Amparo, Referencia: 113-2017* (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2018), 11.

igualdad. Ahora bien, para que tales derechos no se reduzcan a un reconocimiento abstracto y tengan posibilidades de eficacia, es imperioso el reconocimiento de una garantía que posibilite su realización efectiva y pronta. En virtud de ello, la Cn. consagra en el art. 2 inc. 1º parte final, la protección en la conservación y defensa de los derechos de toda persona, tal derecho a la protección en la defensa implica la creación de mecanismos idóneos para la reacción mediata o inmediata ante vulneraciones de derechos, asegurando la eficacia de los mismos al permitir a las personas reclamar válidamente por actos particulares y estatales que hayan atentado contra tales derechos. Dentro de ese contexto, el art. 1 de la LPC, establece que el objeto de la misma, es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

En ese sentido la seguridad jurídica respecto de los derechos de los consumidores se materializaría cuando el Estado los proteja tal y como la ley los declara, de manera que los consumidores al realizar las relaciones comerciales con los proveedores tendrán la certeza primeramente que sus derechos están amparados en las respectivas leyes, permitiéndoles actuar o realizar sus relaciones en el mercado de forma libre o exenta de todo peligro, daño, o riesgo que ilegítimamente amenace sus derechos, y segundo porque en caso de violarse sus derechos el Estado lo protegerá y que en su caso será reparado de los daños por medio de los procedimientos respectivos conforme a la Ley.

El consumidor en el ejercicio de sus actividades comerciales puede actuar sin temor a los abusos por parte de los proveedores no solo porque sus derechos estén reconocidos en la Ley, sino porque pueden gozar de esos derechos, debido a la protección que el Estado les otorga a través de los mecanismos instrumentales tanto en el plano administrativo como en el jurisdiccional.

Lo anterior implica que los derechos de los consumidores en la categoría de derechos sociales y cuya base de sustentación es la Carta Magna, por medio del derecho a la protección jurisdiccional tienen la posibilidad de acudir al órgano estatal competente ante cualquier reclamo por alguna vulneración de estos derechos.

En ese sentido, la seguridad jurídica en El Salvador respecto de dichos derechos cada vez ha venido haciéndose efectiva a la par de otros principios que conjuntamente están contribuyendo al goce de estos derechos por parte de los consumidores; así tenemos el principio de legalidad mediante el cual la Administración Pública está obligada a realizar todos sus actos de acuerdo a lo dispuesto en la Ley, en este caso las instituciones garantes de estos derechos se encuentran sujetas primeramente al marco legal de la Cn. y a la LPC a efecto de contravenir al referido principio de legalidad.

Así también el principio de igualdad tanto en la formulación como en su aplicación de la Ley coadyuva al goce de los derechos de los consumidores, evitando toda desigualdad arbitraria y no justificada frente a supuestos iguales debiendo ser las consecuencias las mismas, evitando a la vez cualquier violación a los derechos objeto de protección. Consecuentemente la aplicación de estos y otros principios por parte de los responsables es como los consumidores pueden gozar de sus derechos de forma efectiva, lo que ha sido evidente en algunos fallos emitidos por el TSDC y la Sala de Constitucional de la Corte Suprema de Justicia.

4.1.4.2 Principio de Justicia e Igualdad.

La justicia e igualdad son dos conceptos relacionados y unidos que no pueden valorarse el uno sin el otro; por un lado, la justicia demanda que las personas sean tratadas de manera equitativa y no pueden verse ni tratarse con un menor valor y la igualdad manda que todos sean tratados de la misma manera sin

determinarlo por su nivel social. La justicia y la igualdad se hacen más necesarias que nunca en un mundo globalizado en donde las desigualdades en el mercado son cada día más notables y por ende los derechos de los consumidores están siendo aún más vulnerables.

En ese sentido, es mediante la regulación normativa de los derechos de los consumidores y la protección de estos por parte del Estado que se buscará la aplicación de la justicia y la igualdad en las relaciones del consumidor y el proveedor.

De ahí que solo y mediante la intervención del Estado, como lo señala en el art. 1 de la Cn. se podrá garantizar la justicia, en este caso en el ejercicio de los derechos de los consumidores, pues precisamente ese es el objeto de la LPC según el art. 1 en la protección de los derechos de los consumidores para procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica, que cada uno no pueda realizar sus intereses a costa del otro. Mediante este tipo de normas el poder público puede y debe intervenir en la solución de las controversias generadas por las desigualdades que produce el inevitable libre juego de fuerzas del mercado, en las cuales generalmente son los consumidores los principales afectados.

En este orden de ideas, es necesario referirse a la existencia de ciertas garantías previas que necesariamente deben cobijar la expedición y ejecución de los actos y procedimientos que lleva a cabo la Administración; entre las cuales se pueden señalar: el acceso libre y en condiciones de igualdad a la justicia, el derecho de defensa, la razonabilidad de los plazos y la imparcialidad, entre otras, todas ellas predicables de un proceso constitucionalmente configurado en materia administrativa.¹²⁴

¹²⁴Sala de lo Constitucional, *Sentencia Definitiva, Referencia: 71-2010*(El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2014).

De manera que, mediante la búsqueda del valor justicia e igualdad los consumidores podrán gozar de sus derechos, pues estos tal y como se aprecia en el art. 4 de la LPC se busca proteger a los consumidores de acciones o conductas abusivas, dañinas, engañosas y a la misma vez permitirles el acceso o ayuda necesaria para la defensa de sus intereses, que es el establecimiento de las relaciones consumidor-proveedor sobre la base de equilibrio que a la vez conlleva a que cada uno haya de tener respeto del otro, evitando el aprovechamiento de intereses a costa del otro.

Siendo así como el valor justicia e igualdad coadyuvan al goce efectivo de los derechos de los consumidores, tal y como se comprometió el Estado en la Carta Magna en su art. 101, estableciéndose en el orden económico principalmente a la justicia social a manera de asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano. Lo anterior es con el fin de fomentar los valores en las referidas relaciones como lo es el comportamiento ético de los empresarios y promoviendo la igualdad de oportunidades entre los mismos, siendo esto precisamente donde descansa la justicia como “el equilibrio”.

4.2 Análisis sobre criterios de aplicación retroactiva de la Ley de la Sala de lo Constitucional, Sala de lo Contencioso Administrativo y Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

4.2.1 Análisis sobre criterio de la Sala de lo Constitucional.

La Sala de lo Constitucional en las tres sentencias con referencias 139-2015, 138-2015 y 617-2015 relacionadas en párrafos anteriores, justifica una aplicación inmediata de la ley vigente a situaciones o conductas que se están ejecutando, es decir en ningún momento hace una aplicación retroactiva de la ley en atención al principio de irretroactividad que exige respetarse y aplicarse

conforme a las reglas previstas en el art. 21 de la Cn. y que por regla general se prohíbe la aplicación retroactiva de las normas, tal como lo ha afirmado dicha Sala en sentencia con ref. 11-2005.¹²⁵

En ese sentido y en vista que las tres sentencias se centran en el mismo eje y abordan hacia una misma decisión por parte del Tribunal Constitucional, el análisis se realizará de forma conjunta y de la siguiente manera: los tres procesos fueron conocidos por la Sala de lo Contencioso Administrativo en los cuales falló a favor de los presuntos infractores porque a su criterio se había aplicado retroactivamente la LPC vigente desde octubre de dos mil cinco a contratos que nacieron con anterioridad a la vigencia de la referida ley; es decir según la Sala de lo Contencioso el TSDC había realizado una aplicación retroactiva de la ley, sin embargo la referida Sala limita sus justificaciones respetando plazos y otras condiciones pactadas por las partes mediante un contrato en virtud a la Autonomía de la voluntad.

Por su parte y en relación a lo anterior la Sala de lo Constitucional sostuvo que no existió violación al principio de irretroactividad, pues se trataba de la aplicación de sanciones a proveedores por haber realizado acciones que al momento de ser ejecutadas estaban prohibidas por una ley, es decir los cobros realizados por los diferentes servicios; por lo que con dichos fallos los derechos de los consumidores fueron garantizados, mientras que de haber confirmado el proceder de la Sala de lo Contencioso Administrativo se hubiese permitido obtener injustamente un beneficio en menoscabo del derecho a la propiedad de los consumidores.

Si bien la Sala de lo Contencioso Administrativo se centró en verificar los hechos vertidos por las partes, el tiempo en que sucedieron y la vigencia de

¹²⁵Sala de lo Constitucional. *Sentencia de Inconstitucionalidad, Referencia: 11-2005* (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2011).

las leyes, esta dejó de lado los intereses en juego, sin analizar el grado de afectación de su decisión; sin embargo, la Sala de lo Constitucional por su parte hizo un análisis más a fondo de los efectos que acarrea la interpretación realizada por la Sala de lo Contencioso, y siempre en respeto del principio de irretroactividad.

La Sala de lo Contencioso Administrativo justifica el respeto del principio de irretroactividad basándose en lo dispuesto en el art. 168 inciso segundo de la LPC vigente desde dos mil cinco, debido a que las relaciones jurídicas de los casos en análisis surgieron por contratos suscritos previo a la entrada en vigencia de esa ley, disposición que si bien regula que los contratos suscritos previo a su vigencia se mantendrían hasta que finalizaran los plazos previstos en ellos, para la Sala de lo Constitucional la ley aplicable es la nueva, a cuya conclusión llegó luego de haber ahondado en el análisis de las diferentes disposiciones legales aplicables, los hechos sucedidos, consecuencias y los intereses en juego.

En ese sentido, el razonamiento de parte de la Sala de lo Constitucional es jurídicamente sustentable, debido a que efectivamente el proceder es la aplicación inmediata de la Ley a las acciones ejecutadas dentro de su vigencia y prohibidas por la misma, en este caso los cobros que sucesivamente se van efectuando por parte de los proveedores a los consumidores, según contratos suscritos antes de la vigencia de la ley, siendo precisamente esta la conducta prohibida la cual al irse ejecutando, es objeto de sanción por la misma ley; de ahí que por haberse originado dicha conducta mediante un contrato suscrito antes de la vigencia de la LPC no se encuentra amparada en el referido art. 168 inciso segundo, por cuanto no se trata de una situación consolidada.

La Sala de lo Constitucional partiendo de este análisis sustenta la aplicación de la ley vigente y en respeto del principio de irretroactividad fundamenta su

postura en la protección de los derechos en juego, es decir, los derechos de los consumidores por encontrarse estos frente a una relación asimétrica y desventajosa, calificando dichas conductas como prácticas abusivas en perjuicio del derecho de propiedad de los consumidores.

Expresa dicho tribunal constitucional que el art. 5 inciso primero de la LPC reconoce los derechos de los consumidores, sobre los cuales no cabe alegar convenios o estipulaciones en contrario, tal como en los presentes casos cuyos contratos si bien constitutivos de un acuerdo de voluntades, exponen una evidente desventaja para los consumidores y esto a partir de los referidos cobros cuya afectación ha sido el derecho de propiedad, razón por la cual dicha Sala sustenta su postura con lo estipulado en el art. 23 de la Cn., en el sentido que la libre contratación debe ser conforme a los términos previstos en la ley; por lo que en los casos bajo análisis dichos cobros no estarían conforme a la ley, trayendo a cuenta también la referida Sala como justificante que con dicho proceder no se está afectando derechos adquiridos, por tratarse de una situación de aplicación directa de la ley a actos sucesivos de cobros.

En ese sentido la Sala de lo Constitucional hace un análisis conjunto de disposiciones aplicables tendientes a justificar el respeto del principio de irretroactividad y a garantizar los derechos en juego.

Como equipo investigador compartimos el análisis tal como el Tribunal Constitucional afirmó en la sentencia de Habeas Corpus de fecha siete de mayo de dos mil diez, que en aras de garantizar de manera óptima los derechos fundamentales de los justiciables es necesario realizar *“un análisis particular en cuanto a la norma que ha de aplicarse para resolver la cuestión, pues en algunos la aplicación de una nueva norma puede reñir con otros intereses constitucionales, cuya preservación requiere de una ponderación específica, a efecto de escoger la norma que resguarde de mejor manera*

todos los intereses constitucionalmente concernidos".¹²⁶ Es decir se deben de analizar los intereses en juego, que en este caso son los de los consumidores, en cuya protección ejerce el Estado su poder de *imperium*.

Para comprender lo abordado por la Sala de lo Constitucional, es importante ahondar sobre el juicio de ponderación, que implica armonizar o establecer un orden de preferencia entre los valores implicados y que sirve como parámetro que el juez constitucional puede usar.

Se trata por tanto, de esa jerarquía móvil que no conduce a la declaración de invalidez de uno de los bienes o valores en conflicto ni a la formulación de uno de ellos como excepción permanente frente al otro, sino a la preservación abstracta de ambos, por más que inevitablemente ante cada caso de conflicto sea preciso reconocer primicia a uno u otro.¹²⁷

Teniendo en cuenta lo establecido y vistas las sentencias emitidas por la Sala de lo Constitucional se puede determinar que esta sostiene y motiva su criterio, dejando a la vista la implementación de un juicio de ponderación de los derechos en juego, cuya preferencia ha sido por los derechos de los consumidores, no dejándolos desprotegidos ni en grado de desventaja ante los derechos de los proveedores. Pues al ser la Sala de lo Constitucional la máxima interprete de la Constitución y garante de los derechos de las personas, su prioridad será la protección de los derechos de rango constitucional cuando estos estén en evidente desventaja; de ahí que dicho criterio sea conforme y compartido a la vez por el TSDC quien también según el art. 1 de la LPC tiene como objeto proteger los derechos de los consumidores.

¹²⁶Sala de lo Constitucional, *Habeas Corpus*, Referencia: 152-2009 (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2010), 7.

¹²⁷José María Rodríguez de Santiago, *La ponderación de Bienes e Intereses en El Derecho Administrativo*, (España, Marcal, Pons, 2000), 28.

Continuando con el análisis a los fallos emitidos por la Sala de Constitucional, es necesario considerar que esta ha justificado que no ha existido violación de derechos adquiridos o afectación de situaciones jurídicas consolidadas, debiendo distinguir estas consecuencias jurídicas consolidadas, de aquellos supuestos en los que existe una mera expectativa o una situación jurídica pendiente o futura.

El significado y alcance de la protección constitucional a los denominados derechos adquiridos son constitucionalmente opuestos con la protección que reciben las llamadas meras expectativas, por legítimas o próximas que se consideren. Los primeros comprenden aquellas situaciones individuales y subjetivas que han quedado consolidadas y definidas bajo la vigencia de una ley y que por ende, se entienden incorporadas válida y definitivamente al patrimonio de una persona, los que se encuentran debidamente garantizados por la Constitución¹²⁸, de tal forma que no pueden ser menoscabados por disposiciones legales futuras, ello basado en la seguridad jurídica que caracteriza a dichas situaciones.

A ese respecto, la Sala de lo Constitucional ha insistido en que la afectación derivada de la derogatoria de una norma podría colisionar con la seguridad jurídica, únicamente en caso de haberse consumado materialmente el supuesto contemplado por la norma que pierde su vigencia, o bien, cuando se esté muy próximo a su acaecimiento; pues en materia de protección constitucional, se salvaguardan aquellas situaciones jurídicas definidas y no aquellas que tan solo configuran meras expectativas.

En ese orden, las situaciones jurídicas pendientes, por tratarse de una situación en estado de ejecución o desarrollo en el tiempo que no se ha

¹²⁸Sala de lo Constitucional. *Sentencia Definitiva, Referencia: 488-2004* (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2007), 3.

agotado o cumplido totalmente, se considera que los cambios que la nueva ley genera en aquella situación no constituyen una aplicación retroactiva, sino la aplicación normal e inmediata de la nueva Ley.¹²⁹

Por lo que, para los casos en análisis la Sala de lo Constitucional ha hecho una aplicación de la ley vigente, por tratarse de contratos de tracto sucesivo que a pesar de haberse suscrito antes de la entrada en vigencia de la LPC del año dos mil cinco, sus efectos se extendieron hasta la vigencia de esta misma, siendo estos los actos constitutivos de la conducta prohibida por la misma ley, y que por estar en ejecución no constituyen derechos adquiridos, sino una situación no consolidada, precisamente por tratarse de actos sucesivos de cobros sobre los cuales la aplicación de la ley vigente es inmediata. En razón de lo anterior todos los contratos que se encontraran en iguales condiciones debían de adecuarse a lo normado en esta nueva ley, lo que no significa una aplicación retroactiva sino tal como lo estableció la referida Sala es la aplicación normal e inmediata de la nueva ley.

En los mismos fallos la Sala de lo Constitucional aborda la libertad de contratación, la cual supone que entre individuos libres e iguales pueden llegar a un acuerdo de voluntades, es decir a un resultado de una decisión personal reconocida como facultad para obligarse a sí mismos y a otros jurídicamente. En este ámbito, la autonomía de la voluntad consiste en el poder que la ley reconoce a los particulares para reglamentar por sí mismos, libremente y sin intervención de la Ley, el contenido y modalidades de las obligaciones que se imponen contractualmente.

Sin embargo, según la doctrina y la misma Sala sostienen que esta libertad no puede ser absoluta, pues requiere en algunos casos la intervención del

¹²⁹Sala de lo Constitucional, *Sentencia Definitiva, Referencia: 617-2015* (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2018) .

Estado, como en los casos bajo análisis, donde las relaciones entre consumidor y proveedor se encuentran en escenarios de disparidad y asimetría, llegando al punto de transgredir y vulnerar derechos fundamentales amparados en la Cn., siendo necesario y oportuno la injerencia por parte del Estado a efecto de garantizar el goce de los derechos de los consumidores.

En ese sentido y de lo anteriormente expuesto se puede abordar que el criterio del Tribunal Constitucional, respecto de la libertad contractual, estima que esta puede encontrarse limitada por razones de interés público de distintos modos, estando el Estado facultado para alterar *ex post facto* los efectos de los contratos celebrados con anterioridad a la emisión de una disposición legal.¹³⁰

Por lo que, siendo la Sala de lo Constitucional garante de los derechos y garantías constitucionales buscará la protección de estos en la aplicación de las distintas leyes, como en los casos bajo análisis cuyo resultado ha sido la protección de los derechos de los consumidores, ante la evidente desventaja que se encontraban en relación a sus proveedores, mediante la utilización de cláusulas engañosas o agresivas en los contratos con afectación del derecho patrimonial de los consumidores, por lo que fallar de otra manera implicaría grave vulneración al principio de seguridad jurídica, que supone que los consumidores pueden actuar sin temor a los abusos de parte de los proveedores, precisamente por la protección que el Estado les otorga.

La Sala de lo Constitucional ha actuado correcta y justamente aun en contra del acuerdo de voluntades de las partes contratantes, por cuanto este implicaba violación a derechos de los consumidores al no ajustarse esta libertad de contratación a los términos previstos en la ley, según lo requiere el art. 23 de la Cn. En ese sentido, no se puede alegar frente a la aplicación de

¹³⁰Sala de lo Constitucional, *Sentencia Amparo, Referencia: 38-2009* (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2013), 15.

la LPC que la suscripción de contratos previos a su vigencia faculte a los proveedores realizar prácticas abusivas, estando ya prohibidas por la misma, por constituir abusos en detrimento de los consumidores.

Por ello nuestra posición es respaldar el criterio de la Sala de lo Constitucional por cuanto la mayoría de consumidores en país como el nuestro clasificado con renta media baja, los abusos a su patrimonio por parte de los proveedores implica un deterioro significativo a su economía, quienes por mucho tiempo han sufrido abusos en sus derechos de parte de empresarios por falta de intervención del Estado; pues a la vez la realidad material de los hechos en cada controversia es la violación de sus derechos por parte de los proveedores, de ahí que fallar en favor de estos es dar paso a dichos abusos, debiendo los aplicadores de las leyes dar preferencia a la realidad material antes que a la realidad formal.

4.2.2 Análisis sobre criterio de la Sala de lo Contencioso Administrativo.

Sobre el criterio sostenido en la sentencia con referencia 465-2007 de las nueve horas trece minutos del día dieciséis de diciembre de dos mil diez, la Sala falló a favor del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor aclarando que no existió vulneración al principio de irretroactividad, debido a que la sanción impuesta lo fue porque los cobros que provenían de prácticas abusivas se realizaron durante la vigencia de la LPC, es decir desde octubre de dos mil cinco.

La Sala en su análisis se ha limitado a observar los hechos vertidos por las partes, el tiempo en que sucedieron y la vigencia de las leyes aplicables, concluyendo que las prácticas abusivas se estaban realizando en la vigencia de una normativa que las prohibía, no importando que estas se habían pactado con anterioridad a esta nueva normativa; es decir las acciones pactadas por las partes con anterioridad a la vigencia de esta nueva ley comenzaron a surtir

efecto en la vigencia de esta misma, la cual traía aparejada la prohibición de acciones constitutivas de prácticas abusivas.

En tal caso, no existió una aplicación retroactiva de la ley, exponiendo dicha Sala que hubiese existido aplicación retroactiva de la LPC de dos mil cinco, si la sanción impuesta hubiese sido por la mera introducción de cláusulas abusivas en el documento contractual celebrado en mil novecientos noventa y cinco, porque la anterior normativa no prohibía que se pactaran tales prácticas; por lo que dicha Sala justifica que la realización de dichas prácticas abusivas, es decir los cobros indebidos, se dieron durante la vigencia de la LPC vigente desde octubre de dos mil cinco.

Criterio contrario sostuvo dicha Sala en sentencia con referencia 152-2009 emitida el día veintinueve de octubre de dos mil doce y en sentencia con referencia 376-2007 emitida el día veintiocho de noviembre de dos mil doce, manteniendo la referida Sala su criterio en ambas resoluciones, sustentándolo en que los contratos de préstamo se regían por la legislación vigente a la fecha de su otorgamiento, la cual no prohibía cobros indebidos y que si bien la LPC vigente desde octubre de dos mil cinco establece como infracción leve la realización de cargos por recibir de parte del consumidor pagos adelantados, dicha ley era aplicable únicamente a las relaciones contractuales que habían surgido a partir de su vigencia.

Dicha Sala constató que los contratos fueron otorgados previo a la entrada en vigencia de la LPC de octubre de dos mil cinco, y aunque los cobros posteriores a la vigencia de la referida Ley, estuvieren prohibidas por esta, no les era aplicable porque dentro de las cláusulas de los contratos se había pactado que se podían efectuar recargos por pagos anticipados, por ello consideró que el proveedor no había incurrido en la infracción prevista por la LPC vigente desde octubre de dos mil cinco, declarando dicha Sala ilegales

las resoluciones emitidas por el TSDCy vulneración al principio de irretroactividad.

Lo anterior, pone en evidencia que la Sala de lo Contencioso Administrativo respeta la voluntad de las partes contratantes, a pesar de la evidente transgresión de derechos de los consumidores, los cuales no tienen mayor peso ante el tenor literal de las disposiciones legales aplicables, según interpretación de la Sala de lo Contencioso Administrativo.

Los mismos fundamentos sostuvo dicha Sala en el proceso con referencia 439-2007, pero por mandato de la Sala de lo Constitucional por medio del amparo con referencia 462-2015 de las diez horas con cuatro minutos del diecinueve de marzo de dos mil dieciocho, en el que ordenó a la Sala de lo Contencioso Administrativo emitir resolución con base en parámetros establecidos por la misma.

La Sala de lo Contencioso Administrativo resolvió por medio de sentencia con referencia 439-2007 emitida a las catorce horas cincuenta y tres minutos del día treinta de septiembre de dos mil diecinueve, que no existió transgresión al principio de Seguridad Jurídica, ni tampoco aplicación retroactiva de la ley, en virtud de que consideró que el objeto de la infracción fue la acción de realizar cobros contrarios a la LPC vigente desde dos mil cinco, puesto que si bien las relaciones contractuales surgieron con anterioridad a la referida vigencia, los cobros se realizaron posterior a la misma, los cuales son contrarios a lo establecido por la LPC vigente desde dos mil cinco y que tales cobros sí se encontraban respaldados por los contratos, sin embargo perjudiciales para los consumidores.

Cabe advertir que esta resolución es realizada de acuerdo a parámetros señalados por la Sala de lo Constitucional y que la forma en que resolvió y el criterio indicado a sostener, es el mismo que mantuvo en la primera sentencia

señalada en este apartado, es decir la referencia 465-2007 de las nueve horas trece minutos del día dieciséis de diciembre de dos mil diez.

Sobre el análisis respecto a criterios utilizados por la Sala de lo Contencioso Administrativo, se puede partir exponiendo que pareciese se limita a su ámbito de competencia, limitándose en controlar la legalidad de las actuaciones de la Administración Pública, a través del proceso contencioso administrativo, tal y como se regula en el art. 2 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

En atención a lo anterior y según los fallos traídos a cuenta en el presente análisis, el criterio de dicha Sala va encaminado a encontrar solución de acuerdo a los hechos vertidos por las partes, el tiempo en que dichos eventos sucedieron y la vigencia de las leyes, sin ahondar en contravenciones a derechos constitucionales y esto ha hecho notorio poseer un criterio definido en algunas sentencias que logra determinar que existe aplicación retroactiva de la ley, en sentencias posteriores con situaciones similares dispone que si existe aplicación retroactiva de la Ley, siendo su criterio no uniforme al de la Sala de lo Constitucional, respecto de la protección y resguardo de los derechos de las personas.

En virtud de ello, se logra advertir que la Sala de lo Contencioso, realiza un análisis limitado a su ámbito de competencia y por el número de sentencias analizadas en el presente estudio se ha notado una desprotección en los derechos de los consumidores, a diferencia del criterio sostenido por la Sala de lo Constitucional, razón por la que en la sentencia 439-2007 la Sala de lo Contencioso emite resolución con base en parámetros señalados por la Sala de lo Constitucional, de forma tal que no se dejen desprotegidos los derechos de los consumidores. De ahí que si bien dicha Sala fundamenta sus decisiones en apego a la normativa legal, deja de lado las consecuencias de sus

decisiones aunque estas sean injustas por existir una real violación a derechos, en este caso de los consumidores; criterios con los cuales no estamos de acuerdo.

4.2.3 Análisis sobre criterio del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

Sobre el criterio sostenido en las sentencias con referencias 1563-3 y 1564-13, emitidas a las quince horas cinco minutos del día nueve de agosto de dos mil dieciocho y a las quince horas cinco minutos del día diez de agosto de dos mil dieciocho, respectivamente, la demandante solicitó la aplicación retroactiva de las DTPA a aquellos procesos que fueron iniciados antes de la entrada en vigencia de las referidas Disposiciones, por ser más favorable al presunto infractor. En este sentido cabe aclarar que las DTPA entran en vigencia a partir del treinta y uno de enero de dos mil dieciocho y la LPC entró en vigencia el ocho de octubre de dos mil cinco.

El TSDC dejó claro que en los procedimientos que instruyen concurren dos intereses en juego, por un lado, el de los denunciados, que son aquellos presuntos infractores y por el otro el de los consumidores en cuya protección gira el objetivo primordial de la Defensoría del Consumidor y por supuesto el Estado. En virtud de ello y ponderando los intereses en juego, el TSDC es del criterio que no procede lo solicitado, es decir no es aplicable la retroactividad de las DTPA, porque los procedimientos caducarían por ello deberán seguir tramitándose por lo establecido en el LPC.

De lo expuesto es fácil abordar a un análisis, debido a que el Tribunal Sancionador fue claro en expresar su criterio, en el sentido que de no aplicar las DTPA a procesos que nacieron antes de la vigencia de la referida ley, porque al aplicarse la ley de manera automática por cumplir los presupuestos establecidos por la Ley, ocasionaría un grave daño a los derechos de los

consumidores, por lo cual el Tribunal trata de hacer un análisis y buscar una solución de forma tal que no acarree efectos negativos a los derechos de los consumidores en donde estriba su objetivo principal, es decir la protección de los consumidores.

Por lo cual, el TSDC tampoco realizará una aplicación retroactiva de la LPA, sin embargo en este caso en atención a los principios de legalidad, irretroactividad y unidad procesal de los procedimientos, aplicándose dicha LPA de manera inmediata a los procedimientos iniciados durante su vigencia, no obstante siempre con consecuencias y efectos en los derechos de los consumidores, debido a la figura de la caducidad contemplada en esta nueva ley, permitiendo que los procesos caduquen y sean archivados, perdiendo el consumidor el derecho a una pronta resolución, por lo que aquellos procedimientos que se encuentran en una etapa próxima a su completa terminación, y que han pasado muchos años para llegar hasta esa etapa, podrán terminar con la aplicación de la ley anterior.

Por otro lado, dentro de sus resoluciones el TSDC realiza una ponderación de intereses, lo cual implica establecer un orden de preferencia relativo al caso concreto. Deja a la vista dicho Tribunal en sus resoluciones la implementación de un juicio de ponderación, compartiendo criterio con la Sala de lo Constitucional, realizando una ponderación de intereses en juego antes de emitir un fallo respecto a un caso en específico, en este caso se prefiere proteger y resguardar los derechos de los consumidores, cumpliendo así dicho Tribunal con su objetivo principal según la LPC a efecto de garantizar el goce de los derechos de los consumidores por supuesto únicamente ante evidentes transgresiones a los referidos derechos.

En ese sentido y del análisis a las sentencias relacionadas, el referido Tribunal ha emitido sus fallos en atención a que la nueva normativa no le habilita

expresamente para retrotraer sus efectos a los procesos en trámite y además porque tal interpretación afectaría el cumulo de procesos ya iniciados y que ponen en desventaja al consumidor, razón por la que dicho Tribunal consideró la ponderación de los intereses en juego para concluir a favor del consumidor. Si bien Igual conclusión ha llegado en el caso de la aplicación de la LPA, las razones sin embargo distintas ante el escenario jurídico particular que presenta la referida ley.

4.3 Aplicación retroactiva de la Ley de Procedimientos Administrativos y sus efectos e Implicación en los derechos de los consumidores.

La LPA nace con la pretensión de que sea de aplicación general y con el objeto de establecer normas claras y uniformes para el ejercicio de los procedimientos llevados a cabo en cualquier institución pública de carácter administrativo, en virtud de lo cual el art. 2 de la LPA prescribe que sus normas generales le son aplicables a los procedimientos administrativos regidos por la LPC para la DC y de los procedimientos sancionadores de su Tribunal Sancionador.

En relación a la aplicación de la LPA, el TSDC ha concluido que dicha ley debe integrarse a las normas especiales que rigen los procedimientos sancionadores que tramita el mismo, en atención a los principios de legalidad, irretroactividad y unidad procesal de los procedimientos, aplicándose dicha LPA de manera inmediata a los procedimientos iniciados durante su vigencia, en atención a que dicha normativa es de aplicación general y con el objeto de establecer normas claras y uniformes para el ejercicio de los procedimientos tramitados por la Administración Pública, siendo necesario identificar los efectos que acarrea para los derechos de los consumidores.

En ese sentido, dicho TSDC frente a la entrada en vigencia de la LPA efectivamente sostiene que esta debe gobernar y sea aplicada a todo litigio

presente o futuro, desde el mismo momento de su vigencia, exceptuando aquellos procedimientos iniciados bajo el imperio de la ley anterior, tal como lo sostiene en resolución con referencia 2155-2018, *“todo procedimiento administrativo sancionador deberá tramitarse y finalizarse aplicándole la norma procesal que estaba vigente al momento de su inicio”*.¹³¹

El Tribunal Sancionador es claro al sostener su criterio tal como lo ha hecho con anterioridad,¹³² no aplicar la LPA a procesos que nacieron antes de la vigencia de la referida ley, sin embargo en este caso en razón a los principios de legalidad, irretroactividad y unidad procesal de los procedimientos, como antes se ha expuesto, en relación con los artículos 3 número 1, 139 número 3 y 167 inciso primero de la LPA; por lo cual dicho Tribunal aplica la LPA únicamente a casos iniciados desde la vigencia de la referida ley en adelante, no así a los procedimientos iniciados antes de la vigencia de la misma.

Como equipo sostenemos que el TSDC busca garantizar y proteger los derechos de los consumidores, justificando la no aplicación retroactiva de la ley, sin embargo en el caso de la LPA en atención a las razones antes expuestas, en razón a los principios de legalidad, irretroactividad y unidad procesal de los procedimientos.

Como hemos analizado en las sentencias anteriormente relacionadas por la Sala de lo Constitucional, esta ha tenido como base para garantizar de manera óptima los derechos fundamentales de los justiciables realizar: *“un análisis particular en cuanto a la norma que ha de aplicarse para resolver la cuestión, pues en algunos la aplicación de una nueva norma puede reñir con otros intereses constitucionales, cuya preservación requiere de una ponderación*

¹³¹Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, *Sentencia Definitiva, Referencia 2155-2018*(El Salvador: Tribunal de la Defensoría del Consumidor, 2021), 4.

¹³²Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, *Sentencia Definitiva, Referencia 1563-13* (El Salvador: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, 2018).

específica, a efecto de escoger la norma que resguarde de mejor manera todos los intereses constitucionalmente concernidos".¹³³ Es decir que dicha Sala ante el conflicto de aplicación de la LPC nueva en relación a la derogada ha considerado analizar los intereses en juego, que en este caso son los de los consumidores, en cuya protección ejerce el Estado su poder de *imperium*.

Sin embargo con la aplicación inmediata de la LPA a los procedimientos iniciados durante su vigencia, no se está haciendo una aplicación retroactiva por parte del Tribunal Sancionador, garantizando de alguna forma derechos de los consumidores; sin embargo la existencia del riesgo que sus resoluciones puedan ser atacadas por los proveedores en ciertos puntos como la aplicación retroactiva por considerar cumplir con los supuestos establecidos en el artículo 21 de la Cn. por tratarse de Derecho Administrativo Sancionador sobre el cual las garantías del derecho penal han sido extendidas y como consecuencia es aplicable la retroactividad en el supuesto que la nueva ley beneficie al administrado.

Con base a lo anteriormente expuesto y a lo establecido en el art. 139 número 3 de la LPA, los proveedores pueden atacar las providencias emitidas por el TSDC, exigiendo la aplicación retroactiva de la ley con el fundamento de vulneración al principio de seguridad jurídica y en atención al cumplimiento del presupuesto establecido en la Cn., en cuanto a la ley más favorable.

Por otro lado, al aplicar la LPA a los procedimientos instruidos por el TSDC únicamente a casos que iniciaron a la luz de la vigencia de la referida Ley, se puede identificar una principal problemática tras el cumplimiento de la LPA: siendo el número excesivo de procedimientos en los que ha transcurrido el tiempo máximo para que el Tribunal Sancionador pueda dar una resolución

¹³³Sala de lo Constitucional, *Habeas Corpus*, Referencia: 152-2009 (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2010), 7.

final al procedimiento, en atención a lo establecido en el art. 89 inciso 2º de la LPA: *“El procedimiento administrativo deberá concluirse por acto o por resolución final en el plazo máximo de nueve meses posteriores a su iniciación”*. Es decir que el referido Tribunal deberá tener en cuenta con la aplicación de la LPA la existencia de un plazo máximo de nueve meses contados a partir del día siguiente de la notificación del auto de inicio del procedimiento administrativo sancionador para emitir resolución finaly que una vez concluido dicho plazo da paso para ser declarada la caducidad, ello con base al art. 114 numeral 2 de la LPA.

La caducidad de la Instancia es *“una figura procesal que regula la terminación anormal o anticipada del procedimiento administrativo que se refiere a un hecho jurídico procesal específico, el transcurso de un plazo procesal señalado por ley.”*¹³⁴ Se puede afirmar que la caducidad da lugar a la terminación de un proceso debido a que no tuvo dinamismo procesal y por ende no hubo respuesta favorable o desfavorable para la parte consumidora.

En los procedimientos sancionatorios tramitados por el TSDC al aplicar los plazos establecidos y operar los efectos de la caducidad, los afectados serían los consumidores ya que como consecuencia de ello su expediente pasaría a ser archivado, mientras sus derechos serian vulnerados y por ende su seguridad jurídica se vería afectada, no cumpliéndose así el deber del Estado para que sus derechos sean reestablecidos y los daños causados sean resarcidos, perdiéndose así esa confianza puesta en el Estado por parte de los consumidores, respecto a que sus derechos sean reintegrados, siendo los únicos beneficiados en estos casos los presuntos infractores.

¹³⁴Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Sentencia Definitiva, Referencia 2155-2018 (El Salvador: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor 2021),4

No obstante, el acaecimiento de la caducidad dentro de un procedimiento, según el art. 117 inciso cuarto de la LPA, dispone que: *“La caducidad no producirá por sí sola la prescripción de los derechos de los particulares o, en su caso, las facultades de la Administración, pero los procedimientos caducados no interrumpirán el plazo de la prescripción”*, lo anterior, quiere decir que si el derecho para perseguir la infracción no ha prescrito, podrá iniciarse un nuevo procedimiento por los mismos hechos que el anterior, puesto que la caducidad no produce por sí sola, la prescripción de las acciones administrativas.

En cuanto a la solución del problema de la caducidad establecida en la LPA, cuyo efecto está permitiendo la finalización anticipada de los procedimientos iniciados con la vigencia de la referida ley, sin brindarle al consumidor una respuesta favorable o desfavorable, como equipo consideramos pertinente la solución establecida en el art. 90 y 94 LPA consistente en la suspensión de los plazos para concluir el procedimiento, figura que en palabras de Agustín Gordillo consiste en: *“...Existe suspensión cuando el termino cesa de operar pero puede continuar corriendo a partir del cese de la suspensión...”*.¹³⁵

En tal sentido, el Tribunal Sancionador puede suspender el procedimiento cuando se presente cualquiera de las causales establecidas en los relacionados artículos, con el objetivo que el plazo de los nueve meses no se cumpla sin que se pueda brindar una respuesta favorable o desfavorable al consumidor y que sus derechos no se vean afectados con el acaecimiento de la caducidad. Para la aplicación de dicha institución es aplicable también el principio general de suspensión de los plazos regulado en el Código Procesal Civil y Mercantil en su art. 146, el cual reza: *“Al impedido por justa causa no le corre plazo desde el momento en que se configura el impedimento y hasta su*

¹³⁵Agustín Gordillo, *Teoría General del Derecho Administrativo*, 1ª ed, (Buenos Aires: Argentina,2013), 414.

cese. Se considera justa causa la que provenga de fuerza mayor o de caso fortuito, que coloque a la parte en la imposibilidad de realizar el acto por sí”.

En aplicación de lo establecido en el citado art. del CPCM traemos a cuenta el supuesto en que dentro del procedimiento que ya está conociendo el TSDC, el consumidor fallece pero sus herederos desean continuar con el procedimiento, caso en el que debería aplicarse la suspensión hasta que las personas debidamente autorizadas puedan continuar con el procedimiento, es decir una vez realizadas las diligencias notariales o judiciales correspondientes, pues dichas diligencias causarían la dilatación del procedimiento y los nueve meses de plazo llegarían a su término sin haber dictado resolución final.

Otro supuesto podría ser que el responsable de darle seguimiento al procedimiento se le imposibilite continuarlo por circunstancias como el COVID-19, en cuyo caso puede ser aplicable la causal del citado art. del CPCM en atención a que debe existir un equilibrio entre los derechos de los trabajadores y el de los consumidores, esto a consecuencia de que por medio de la investigación se ha logrado determinar que la principal causa por la que los plazos no se están cumpliendo es por falta de recursos humanos por parte del Tribunal Sancionador, siendo la suspensión de los plazos una figura administrativa aplicable y para lo cual es pertinente que el TSDC analice las causas en cada procedimiento en los que deba aplicar dicha figura a efectos de justificarla para que los procedimientos no caduquen.

En consecuencia, al aplicar la LPA únicamente a casos que iniciaron a la luz de la vigencia de la referida Ley, se debería cumplir con el plazo máximo para concluir los procedimientos administrativos, en este caso nueve meses para dictar resolución final que ponga fin al procedimiento puesto que de no

cumplirse operan los efectos de la caducidad, afectando los derechos de los consumidores.

Por otro lado, de aplicarse la LPA a todos los casos presentes y futuros, y también a aquellos que se originaron antes de su entrada en vigencia, trae aparejado como efecto principal la caducidad masiva de expedientes, lo que en definitiva traería implicación en los derechos de los consumidores.

Al respecto estamos de acuerdo con el TSDC en hacer una aplicación de la LPA a los procedimientos iniciados durante la vigencia de esta, en vista de los principios que rigen dicha normativa relacionados con esta forma de aplicación, tal como lo hemos expuesto con anterioridad, puesto que de aplicarse retroactivamente serían los derechos de los consumidores los afectados, sin embargo con la figura de la caducidad; derechos fundamentales de suma importancia para toda la población, los que ayudan a la mejora de la calidad de vida de las personas y al desarrollo del país. Dicho criterio es sustentado con disposiciones constitucionales como los artículos 2, 101 Cn. y arts. 1, 58 letra b), 97 LPC, en relación a los artículos 3 número 1, 139 número 3 y 167 de la LPA. La Sala de lo Constitucional como hemos visto en sus sentencias analizadas ha fundamentado la protección de los derechos de los consumidores evitando la vulneración también lo hace el TSDC, pues efectivamente la realidad material en estos casos ha sido la violación de los derechos de los consumidores por parte de los proveedores.

Es importante destacar que no debe aplicarse retroactivamente la LPA solo por el mero cumplimiento de los requisitos legales, sino que se debe buscar el cumplimiento de la justicia y evitar la violación de derechos fundamentales, como lo son en el presente estudio los derechos de los consumidores, parafraseando a Eduardo Juan Couture Etcheverry, cuando el derecho y la justicia entren en conflicto, el deber primario es luchar por la justicia; evitando

de esa manera actuaciones abusivas por parte de los proveedores que en su mayoría son grandes empresas, las cuales sobreponen sus propios intereses sobre los de los consumidores. Y esto en atención a que de conformidad al artículo 139 número 3 de la LPA en relación con el art. 21 de la Cn. la retroactividad será procedente para el infractor en caso le sea favorable, es decir al proveedor o vendedor.

CONCLUSIONES.

A través de la investigación realizada sobre la aplicación retroactiva de la LPA a los procedimientos instruidos por el TSDC y su implicación en los derechos de los consumidores, se abordan las siguientes conclusiones:

El TSDC no aplica retroactivamente la LPA, es decir que los procedimientos ya iniciados antes de la entrada en vigencia de la referida ley no se les está aplicando la misma, sino que estos se rigen por la LPC, que de haberse aplicado hubiesen experimentado como consecuencias negativas principalmente la caducidad de procedimientos y el archivo de los mismos, puesto que en la mayoría ha operado la prescripción de la acción; no siendo posible iniciarlos nuevamente, trayendo aparejado efectos negativos a los derechos de los consumidores al quedar estos vulnerados, por ello el criterio aplicado por el TSDC se garantiza y protegen los derechos de los consumidores.

El TSDC justifica la no aplicación retroactiva de la LPA en razón a los principios de legalidad, irretroactividad y unidad procesal de los procedimientos, mediante la aplicación inmediata de la ley a los procedimientos iniciados durante la vigencia de la misma. Criterio distinto a los criterios de la Sala de lo Constitucional en sentencia de Habeas Corpus,¹³⁶ donde deja claro que ante la aplicación de una norma, debe de realizarse un análisis sobre el caso en estudio, pues pueden encontrarse conflictos sobre intereses, cuya conservación solicita una ponderación específica, que trae como fin escoger la norma que resguarde de mejor manera aquellos intereses constitucionalmente protegidos. Y esto debido a que el escenario jurídico que

¹³⁶Sala de lo Constitucional. Habeas Corpus, Referencia: 152-2009 (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2010), 7.

la LPA presenta es particularmente especial en cuanto a la aplicación de la normativa, que si bien el TSDC no aplica retroactivamente dicha LPA las consecuencias negativas a los derechos de los consumidores se hicieron evidentes.

La figura de la caducidad establecida en la LPA, se está presentando en la mayoría de procedimientos iniciados con la vigencia de la referida ley, sin brindarle al consumidor una resolución final favorable o desfavorable, lo cual trae aparejada grave vulneración a los derechos de los consumidores. Por lo expuesto anteriormente, debe brindarse una solución eficaz y eficiente, que según establece el artículo 90 de la LPA, refiriéndose a la suspensión de los plazos para concluir el procedimiento, con el objetivo que el plazo de los nueve meses no se cumpla sin que se pueda brindar una respuesta final al consumidor y que sus derechos no sean afectados con el acaecimiento de la caducidad. Para dicha institución es aplicable también el principio general de suspensión de los plazos regulado en el CPCM en su artículo 146, donde determina la justa causa para la suspensión del plazo, esta es una figura administrativa aplicable para evitar vulnerar los derechos a los consumidores.

Se concluye que el Tribunal Sancionador posee recurso humano limitado, acumulando procedimientos sin resolución final y por consecuencia, declarados con caducidad, trayendo grave afectación en los derechos de los consumidores, de igual forma, no se está cumpliendo con los fines establecidos en la LPA, pues no existe una pronta solución a sus problemas; violentando así los principios de celeridad, eficacia, entre otros. La realidad presentada con la aplicación de la LPA ha evidenciado la incapacidad del Tribunal Sancionador de responder en los plazos previstos, por no contar con el personal suficiente para resolver de forma ágil los procedimientos.

RECOMENDACIONES.

Conforme a la investigación realizada y de acuerdo a la problemática identificada, se brindan las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a la Defensoría del Consumidor, implementar un plan estructural con el fin de disminuir la sobrecarga de procedimientos concentrados en un solo Tribunal Sancionador, por ello se propone la creación de un Tribunal en la zona oriental y occidental del país, para que los consumidores puedan obtener respuestas de manera ágil. Así como también la creación de un Tribunal para casos de menor cuantía, cuyos montos sobre los cuales conocerá deberán ser determinados por la Defensoría del Consumidor, evitando de esa forma que un solo Tribunal Sancionador conozca la alta demanda de procedimientos de consumidores afectados en todo el país.

Se plantea como recomendación a la Asamblea Legislativa la reforma al art. 163 inciso 2º de la LPA, a fin de excluir los procedimientos que instruyen el TSDC de la aplicación de la LPA, y únicamente sean regulados por las disposiciones de su ley especial; es decir la LPC, en virtud de ello resulta oportuno realizar reformas a la LPC tendientes a insertar un plazo de doce meses para dictar resolución final, ello en atención a que con anterioridad la LPC no poseía un plazo para poner fin al procedimiento por medio de resolución final. Siendo esta una solución para evitar el acaecimiento de la caducidad masiva en los procedimientos y garantizar los derechos de los consumidores, puesto que actualmente no se está brindando una resolución final favorable o desfavorable dentro del plazo de nueve meses regulado en la LPA.

Por medio de la investigación realizada se determinó que la causa principal por la que el TSDC no dicta resolución final favorable o desfavorable para el

consumidor dentro de los nueve meses establecidos por la LPA, es porque el recurso humano con el que cuenta el Tribunal Sancionador es limitado y carecen de presupuesto para poder contratar más personal.

Por lo anteriormente expuesto, se recomienda a la Defensoría del Consumidor fortalecer los convenios establecidos con la Corte Suprema de Justicia, con motivo de solicitar mayor número de practicantes que puedan colaborar con las labores que el Tribunal Sancionador desempeña, además de la creación de convenios con diferentes universidades del país con el objetivo de que estudiantes de la carrera de Ciencias Jurídicas puedan realizar sus horas sociales en el referido Tribunal, para que el Tribunal Sancionador pueda apoyarse del recurso humano que pueda obtener mediante los respectivos convenios.

La DC cuenta con un Centro de Solución de Controversias que resuelve los conflictos entre proveedor y consumidor, a través de los medios alternos de solución de controversias de manera simple y breve, se recomienda a la DC ser más drásticos cuando los procedimientos pasen por los referidos medios, esto con el fin de filtrar la mayor cantidad posible de trámites, es decir que en los medios de solución de conflictos se puedan resolver la mayor suma de trámites, para que de esa manera puedan llegar la menor cantidad de procedimientos al Tribunal Sancionador y estos puedan ser resueltos de manera más ágil, brindando al consumidor una pronta solución a sus problemas y cumpliendo con los principios plasmados en la LPA como lo son la celeridad y eficacia.

BIBLIOGRAFÍA.

LIBROS

Araujo Rentería, Jaime. *Efectos de las sentencias de los tribunales constitucionales*. México, Suprema Corte de Justicia de la Nación de México, 2005.

Ayala, José María et al. *Manual de Justicia Administrativa*. Consejo Nacional de la Judicatura. Escuela de Capacitación Judicial, Primera Edición. San Salvador, El Salvador, 2003.

Canovas, D. Espín. *Manual de Derecho Civil Español*. Volumen I. España, 1978.

De Molina García, Pablos. *Introducción al Derecho Penal. Instituciones, fundamentos y tendencias del Derecho Penal*. Volumen I. Madrid, España, Editorial Universitaria Ramón Areces. Quinta Edición. 2012.

Fiore, Pascuale. *De la irretroactividad e interpretación de las leyes: estudio crítico y de legislación comparada*. Nápoles, Italia, Colección clásicos del derecho, cuarta edición, 2009.

Gabba, *Teoría de la retroactividad de las leyes expuestas por C.F.* 3ª edición. (Turín, Italia, 1898), 191.

Gordillo, Agustín. *Teoría General del Derecho Administrativo*, 1ª ed. Buenos Aires: Argentina, 2013.

Huerta, Carla. *Retroactividad en La Constitución*. México, D.F: UNAM, 2015.

Jerónimo Betegón et al, *Lecciones de teoría del derecho*, (Madrid, España: S.A. Mcgraw-Hill / Interamericana de España), 249.

Lomelí Arturo. *Los modelos de protección y Defensa del Consumidor*. México: Procuraduría Federal del Consumidor. 1997.

Montes, Segundo, Florentín Meléndez Y Edgar Palacios, *Los Derechos Económicos, Sociales Y Culturales En El Salvador*. El Salvador, Instituto De Derechos Humanos, Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas", 1988.

Naciones Unidas. *Conferencia de Las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, Naciones Unidas: Directrices para la Protección del Consumidor*. Nueva York y Ginebra, 2016.

Naciones Unidas. Directrices para la Protección del Consumidor, (Nueva York y Ginebra, 2016).

Pineda Navas, Armando. *Apuntes y comentarios breves sobre la técnica legislativa en El Salvador*. El Salvador: Instituto Interamericano de Derechos Humanos.

Rodríguez de Santiago, José María. *La ponderación de Bienes e Intereses en El Derecho Administrativo*. España, Marcal, Pons, 2000.

Rubio Correa, Marcial. *Aplicación de la norma jurídica en el tiempo*. Perú, Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2010.

Squella Squella. *Introducción al Derecho*. Santiago, Chile, Jurídica de Chile 2000.

Suárez Collía, JM. *La retroactividad: Normas jurídicas retroactivas e irretroactivas*. Madrid: Edita Centro de Estudios Ramón Areces, 2005.

Tobeñas, J. Castán. *Derecho Civil español, común y foral*. Tomo I. Introducción y Parte General. Volumen I. Ideas generales. Teoría de la norma jurídica. Madrid, España.

Valladares, Fausto ed., *Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador*. El Salvador: Equipo Maíz, 2015.

PUBLICACIONES PERIÓDICAS

A. Ruiz, Robledo. "El principio de Legalidad Penal en la Historia Constitucional Española". *Revista de Derecho Político* nº 42. Madrid, España, 1997.

Ciuru Caldani, Dr. Miguel Angel. "Teoría y Práctica en la Elaboración de la Norma Jurídica", *Revista Electrónica*. Año VI, Número VIII 2010. http://www.derecho.uba.ar/academica/posgrados/re_tpenj_004.pdf

Forno Flórez, Hugo. "El principio de la retroactividad de la resolución contractual". *Revista THEMIS*. 1994. <https://dialnet.unirioja.es>

Jiménez Campo, Javier. "Sobre la derogación de las leyes", *Revista Española de Derecho Constitucional*. No. 33. 1991.

Salvioli, Fabián "La Protección de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos". *Revista lidh*, Vol. 39, Madrid: España.

Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA). "La política económica en El Salvador 1979-1985". Seminario permanente sobre la economía nacional. http://www.uca.edu.sv/boletines/upload_w/file/boletines/4fcf8d18e735flapolitica.pdf

TESIS

Armijo Serrano, Roberto Facundo. “La evolución de la ley de protección a los derechos de los consumidores”. Tesis de licenciatura, Universidad de El Salvador 2009. <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/79/3/10136019.pdf>.

Cabella Quintero, Dinora. “Consideraciones sobre la ley de comercialización y regulación de precios”. Tesis de doctorado, Universidad de El Salvador, 1976. <http://www.csj.gob.sv/BVirtual.nsf/f8d2a0b5ee4651a386256d44006c123c/4236c3e058880de10625728f005a4596?OpenDocument>.

Cerrato Gámez, Marta Carolina. “Derechos Económicos, Sociales y Culturales, con énfasis en la reivindicación de los Derechos al Consumidor”. Tesis de licenciatura, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador. 2008. <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/4175>.

Gallegos Marín, Carlos Arturo. “El concepto de Seguridad Jurídica en el Estado Social”. Tesis de maestría, Universidad de Caldas, Colombia, 2012.

Larios Larios, Rosaura y Rosa Amaya A. G. “Retroactividad de la ley procesal penal aplicada al derecho de Defensa”. Tesis de licenciatura, Universidad de El Salvador, 1994.

Martínez, Julia Evelyn. “Mecanismos Públicos y Privados de Protección al Consumidor”. Tesis de licenciatura, Universidad de El Salvador, San Salvador, San Salvador. 1998.

Mejía, Sandra, Cecilia Cantarero Claudia y Verónica Candelario. “La eficacia en la tutela de los derechos de los consumidores en el ejercicio de los medios alternos de solución de controversias regulados en la Ley de Protección Al Consumidor vigente”. Tesis de Licenciatura, Universidad de El Salvador, 2019.

Melgar González, Edwin Omar. “El papel del Estado Salvadoreño de tutelar los derechos de los consumidores, con especial referencia al derecho a la información que tienen los usuarios de telefonía móvil en el departamento de San Salvador en el año 2014”. Tesis de licenciatura. Universidad de El Salvador. San Salvador, El Salvador. 2017. <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/15121/1/TESIS%20AGOSTO%204%20REV%20tesis%20buena%20impresa%20sin%20indice%20ya%20para%20empastar.pdf>.

Méndez Aguirre, Mario Rafael y José Alfredo Sorto Benítez. “Ratificación Del Protocolo Facultativo Al Pacto Internacional De Derechos Económicos Sociales Y Culturales Y El Avance De Las Quejas Individuales En La Justiciabilidad De Los Derechos Económicos, Sociales Y Culturales.” Tesis de licenciatura, Universidad De El Salvador, 2014.

Pineda Cuéllar, Patricia Carolina. “Análisis Jurídico sobre la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, bajo el marco legal salvadoreño y su injerencia en el comercio internacional”. Tesis de maestría. Universidad Dr. José Matías Delgado. San Salvador, El Salvador. 2014. <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/30/MNI/0002055-ADMAEPA.pdf>

Pineda Mazariegos, Carlos Humberto. “Análisis del efecto de reviviscencia, sus alcances y límites en caso de control constitucional abstracto de normas jurídicas”. Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar Guatemala de la Asunción, 2017.

Rivas López, Mirna Isabel, Monica Lissette Rivas Melara y Lilian del Carmen Ticas Callejas. “Efectividad Del Procedimiento Sancionatorio A Través De Las Resoluciones Del Tribunal Sancionador De La Defensoría Del Consumidor”.

Tesis de licenciatura, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 2014.

Romero, Manuel Antonio. "La Retroactividad De Las Leyes". Tesis de Licenciatura, Universidad de El Salvador, 1987.
<http://www.csj.gob.sv/bvirtual.nsf/0/db7972f641d01e9e06256b3e00747abe?opendocument>

Valero Fernández, Carmen Yolanda. "El problema de la retroactividad de las leyes penales". Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid, 2017.

Vivar Vargas, Marcelo Arnoldo. "Los Efectos Temporales De Las Sentencias Del Tribunal Constitucional". Tesis de Pregrado, Universidad Austral De Chile, 2010.

CONGRESOS

Ruiz Anton, Luis Felipe. "Protección jurisdiccional de los derechos fundamentales y libertades públicas". Ponencia, Cáceres, 7-10, marzo de 1989.

DOCUMENTOS INSTITUCIONALES

Secretaría General Organización de Estados Americanos (OEA). *Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos*. San José: Costa Rica.

https://www.oas.org/Dil/Esp/Tratados_B32_Convencion_Americana_Sobre_Derechos_Humanos_Firmas.Htm#El%20salvador%C2%AC.

SITIOS WEB

“Acuerdos de paz”. Repositorio Digital de Ciencia y Cultura de El Salvador, acceso el 20 de octubre de 2021. <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/229/1/Acuerdos%20de%20Chapultepec.pdf>

“Centro para la Defensa del Consumidor, Logros 15 años”, Centro para la Defensa del Consumidor, acceso el 25 de septiembre de 2021, <https://www.cdc.org.sv/images/cedoc/publicaciones/logros.pdf>

“Directrices Para La Protección Al Consumidor”, Organización Nacional De Naciones Unidas, ONU, acceso el 25 de septiembre de 2021, https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf

“Reseña Histórica de la Defensoría del Consumidor”, Defensoría del Consumidor, acceso el 30 de octubre de 2021, https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/286/314/original/RESE%C3%91A_HISTORICA_2019.pdf?1556114780

DOCUMENTO LEGAL Y JURISPRUDENCIA NACIONAL

Código Civil. El Salvador: Presidencia de la República de El Salvador, 1859. Reformas 24 D.L. N° 512, del 11 de noviembre del 2004, publicado en el D.O. N° 236, Tomo 365, del 17 de diciembre del 2004.

Constitución de la Republica de El Salvador. El Salvador: Asamblea Legislativa, diciembre de 1983.

Constitución de la República de El Salvador. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1962.

Constitución Política de El Salvador. El Salvador: Asamblea Nacional Constituyente, septiembre de 1950.

Ley de Procedimientos Administrativos. El Salvador: Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador, 2017.

Ley de Protección al Consumidor. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005.

Ley Temporal de Estabilización Económica. El Salvador: Junta Revolucionaria de Gobierno, 1980.

Reccion Ejecutiva de la Dirección Nacional de Medicamentos. Resolución, Referencia: UJ1208-108, 2013. El Salvador: Dirección Nacional de Medicamentos, 2013.

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2006.

Sala de lo Constitucional. *Habeas Corpus*, Referencia: 152-2009. El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2010.

Sala de lo Constitucional. *Sentencia Amparo*, Referencia: 38-2009. El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2013.

Sala de lo Constitucional. *Sentencia de Amparo*, Referencia 462-2015 El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2019.

Sala de lo Constitucional. *Sentencia de Amparo*, Referencia: 138-2015 El Salvador. Corte Suprema de Justicia, 2017.

Sala de lo Constitucional. *Sentencia de Amparo*, Referencia: 139-2015 (El Salvador. Corte Suprema de Justicia, 2016.

Sala De Lo Constitucional, *Sentencia De Amparo, Referencia: 342-2000, 2002.*
El Salvador: Corte Suprema De Justicia, 2002.

Sala de lo Constitucional. *Sentencia de Amparo, referencia: 617-2015.* El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2018.

Sala de lo Constitucional. *Sentencia Definitiva, Referencia: 71-2010.* El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2014.

Sala de lo Constitucional. *Sentencia de Amparo, Referencia: 113-2017.* El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2018.

Sala De Lo Constitucional. *Sentencia de Amparo, Referencia: 283-2011.* El Salvador, Corte Suprema De Justicia, 2014.

Sala de lo Constitucional. *Sentencia de Amparo, Referencia: 317-97.* El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 1998.

Sala De Lo Constitucional. *Sentencia De Amparo, Referencia: 642-99, 2000.*
El Salvador: Corte Suprema De Justicia, 2000.

Sala De Lo Constitucional. *Sentencia de Habeas Corpus, Referencia: 261-2001.* El Salvador, Corte Suprema De Justicia, 2002.

Sala De Lo Constitucional. *Sentencia De Inconstitucionalidad, Referencia: 132- 2013.* El Salvador: Corte Suprema De Justicia, 2016

Sala De Lo Constitucional. *Sentencia De Inconstitucionalidad, Referencia: 10-2007.* El Salvador: Corte Suprema De Justicia, 2008.

Sala de lo Constitucional. *Sentencia de Inconstitucionalidad, Referencia: 11-2005.* El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2011.

Sala de lo Constitucional. *Sentencia Definitiva, Referencia: 488-2004* (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2007).

Sala de lo Contencioso Administrativo. *Sentencia Definitiva, Referencia: 465-2007*. El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2010.

Sala de lo Contencioso Administrativo. *Sentencia Definitiva, Referencia: 439-2007*. El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2019.

Sala de lo Contencioso Administrativo. *Sentencia Definitiva, Referencia: 302-2014*. El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2020.

Sala de lo Contencioso Administrativo. *Sentencia Definitiva, Referencia: 291-210*. El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2014.

Sala de lo Contencioso Administrativo. *Sentencia Definitiva, Referencia: 67-V-2001, 2006*. El Salvador: Corte Suprema De Justicia, 2006.

Sala de lo Contencioso Administrativo. *Sentencia Definitiva, Referencia: 206-C-2001, 2004*. El Salvador: Corte Suprema De Justicia, 2004.

Sala de Lo Contencioso Administrativo. *Sentencia Definitiva, Referencia: 33-0-2000*. El Salvador, Corte Suprema De Justicia, 2002.

Sala de lo Penal. *Sentencia de Casación, Referencia: 26-CAS-2016*. El Salvador, Corte Suprema De Justicia, 2017.

Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. *Resolución 421/2009*. El Salvador, Defensoría Del Consumidor, julio de 2009.

Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. *Sentencia Definitiva, Referencia 1563-13*. El Salvador, 2018.

Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. *Sentencia Definitiva, Referencia 2155-2018*. El Salvador: Tribunal de la Defensoría del Consumidor, 2021.

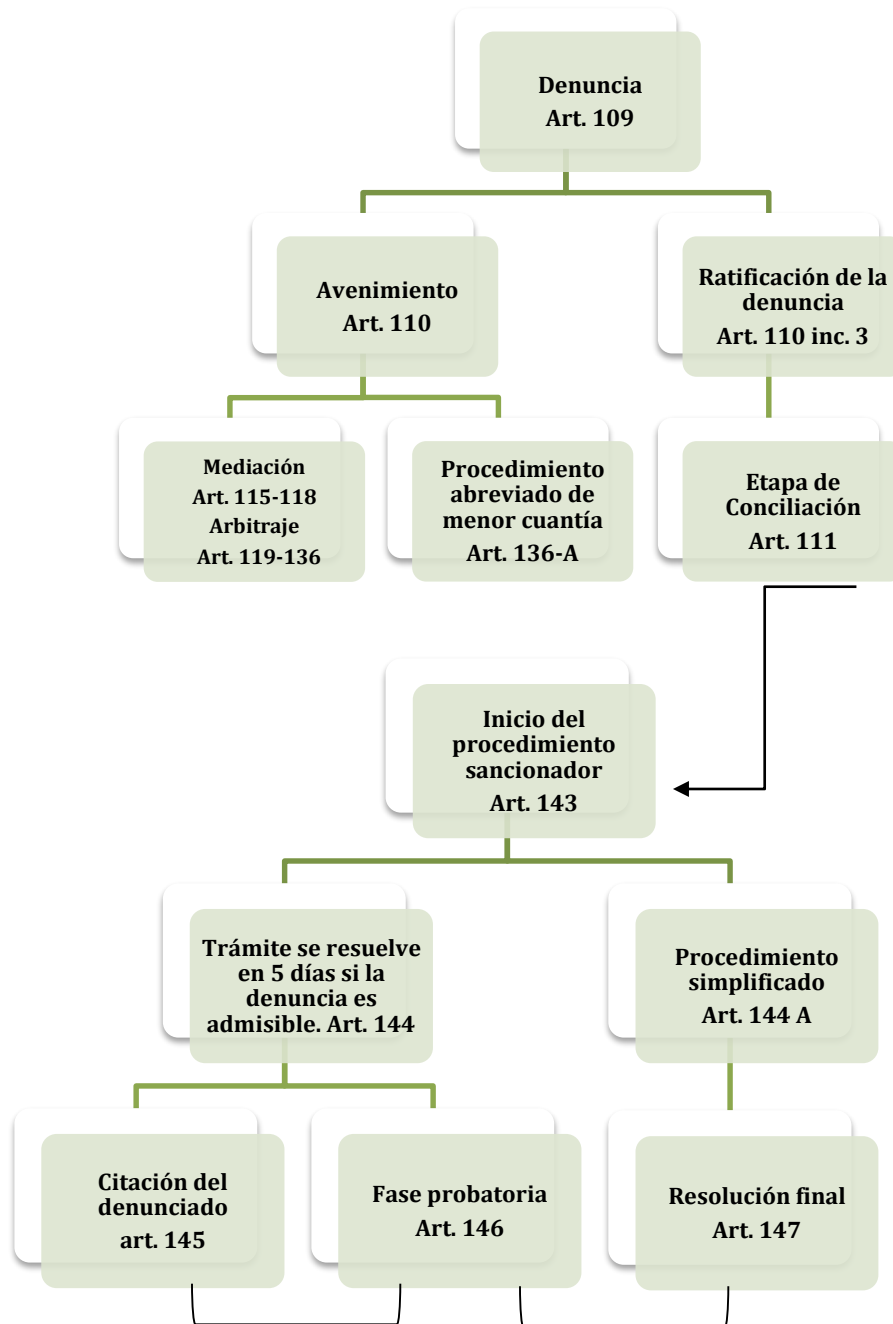
Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. *Sentencia Definitiva, Referencia 1564-13*. El Salvador, 2018.

DOCUMENTO LEGAL Y JURISPRUDENCIA INTERNACIONAL

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Nueva York: Organización de las Naciones Unidas, 1966.

ANEXO 1

Esquema del procedimiento administrativo de la Defensoría del Consumidor y el Tribunal Sancionador según la LPC



ANEXO 2

Esquema del procedimiento sancionador regulado en la Ley de Procedimientos Administrativos

