

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS JURIDICAS
SEMINARIO DE GRADUACION EN CIENCIAS JURIDICAS 2012
PLAN DE ESTUDIO 1993**



TEMA

“EFECTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO A TRAVES DE LAS RESOLUCIONES DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR”

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE:
LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS**

PRESENTADO POR

RIVAS LOPEZ, MIRNA ISABEL

RL05043

RIVERA MELARA, MONICA LISSETTE

RM98050

TICAS CALLEJAS, LILIAN DEL CARMEN

TC05016

MSC. LUIS ALONSO RAMIREZ MENENDEZ

DIRECTOR DE SEMINARIO

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, ENERO DE 2014.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

ING. MARIO ROBERTO NIETO LOVO
RECTOR

MSC. ANA MARÍA GLOWER DE ALVARADO
VICERRECTORA ACADEMICO

LIC. OSCAR NOEL NAVARRETE
VICERECTOR ADMINISTRATIVO

DRA. ANA LETICIA DE AMAYA
SECRETARÍA GENERAL

LIC. FRANCISCO CRUZ LETONA
FISCAL GENERAL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

DR. JULIO ALFREDO OLIVO GRANADINO
DECANO

DR. DONALDO SOSA PREZA
VICEDECANO

LIC. OSCAR ANTONIO RIVERA MORALES
SECRETARIO

DRA. EVELYN BEATRIZ FARFAN MATA
DIRECTORA DE ESCUELA DE CIENCIAS JURIDICAS

MSC. LUIS ALONSO RAMIREZ MENENDEZ
DIRECTOR DE SEMINARIO

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de graduación lo dedico:

En principio a Dios Todo Poderoso por la fortaleza y sabiduría, además de iluminarme en mi camino y afrontar todas las dificultades que se me presentaron a lo largo de mi carrera la cual sin su ayuda no hubiese sido posible terminarla.

A mi madre **PAULA ISABEL CARRANZA LOPEZ**, por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo moral, amor y comprensión, y por bendecirme con sus oraciones.

A mis Hermanos **ROXANA ELIZABETH RIVAS LOPEZ, JOSE FREDI RIVAS LOPEZ Y NATHALY ELIZABETH RIVAS CARRANZA**, por apoyarme en todo momento por su amor y palabras de aliento cuando más las he necesitado.

A mi hijo **JEFFERSON SALOMON COREAS RIVAS**, por el amor, su comprensión alegría y paciencia que ha tenido en todos estos años de estudio.

A **TONY SALOMON COREAS PLEYTEZ**, por su comprensión, por la confianza que me ha depositado en mi persona, por su amor, su apoyo moral y económico, por darme palabras de aliento para seguir adelante.

A mis compañeras de tesis **MONICA LISSETTE RIVERA MELARA, LILIAN DEL CARMEN TICAS CALLEJAS**, por su afecto, comprensión e indispensable participación en la elaboración del presente trabajo, por ser mi apoyo, por su cariño, amistad y compañerismo a lo largo de estos años.

A mi maestro **LUIS ALONSO RAMÍREZ MENÉNDEZ**, por brindarnos su confianza, tiempo y dedicación para la realización de éste trabajo que ahora es una realidad y que esperamos humildemente sea un valioso aporte a la comunidad jurídica.

Al personal de la Defensoría del Consumidor y principalmente al Tribunal Sancionador por brindarnos su apoyo en todo momento en aras a construir un documento útil para los estudiantes de la Universidad de El Salvador.

A mis Amigos que nunca dudaron en mí, tuvieron palabras de aliento en tiempos malos y buenos, **GRACIAS**.

MIRNA ISABEL RIVAS LOPEZ

AGRADECIMIENTOS

En el presente trabajo de graduación, que al final de un periodo de mi vida personal he culminado debo agradecer a:

A Dios y a su hijo Jesús por haberme permitido nacer y darme la valentía, fortaleza y sabiduría, además de permitirme afrontar las dificultades que se presentaron en el tiempo de estudios de esta carrera profesional.

A mi mamita preciosa, Cándida Callejas Balcáceres, por darme la vida y haberme permitido crecer y enseñarme cosas buenas, siempre con un gran esfuerzo desde mi niñez, pero que sin sus valores y sacrificios no hubiese podido llegar hasta aquí, siempre me ha apoyado moral, espiritualmente y estar siempre a mi lado brindándome su apoyo económico, mostrarme siempre su amor y comprensión, también por bendecirme con sus oraciones y por su dedicación al cuidar de mi hija.

A mi Hija bella, Giselle Yamileth Ticas, a quien amo con todo mi corazón, por comprenderme de dejarla mucho tiempo sin su mamá, por haber soportado en muchas ocasiones austeridades en nuestro hogar y los sacrificios que hemos pasado juntas.

A mi hermanita Sonia Marisol y su Esposo Julio Acosta, por el apoyo incondicional, moral y económico y con quien hemos convivido felicidad y tristeza

A mi hermanita Sandra Carolina y su hija Alexia, por apoyarme en algunos momentos de mis estudios y la vida.

A Hugo, el amor de mi vida y padre de mi hija, que me ha apoyado y brindado palabras de aliento para continuar en aquellos momentos de flaqueza para seguir adelante.

A mis hermanas, amigas, compañeras de estudios y de tesis Mónica Lissette Rivera Melara y Mirna Isabel Rivas López, a quienes desde mis inicios las conocí y me han colaborado tanto de forma económica, moralmente y con quienes conviví momentos de aflicción, alegría y tristezas.

Al asesor de Tesis Maestro Luis Alonso Ramírez Menéndez, por brindarnos su confianza y dedicación para la realización de éste trabajo que deseamos sea un valioso aporte a la comunidad jurídica.

Al personal de la Defensoría del Consumidor y al Tribunal Sancionador, por brindarnos su apoyo en todo momento en aras de construir un documento útil para los Estudiantes de la Universidad de El Salvador.

A la institución donde trabajo, por haberme permitido salir adelante y darme la oportunidad de haber estudiado esta carrera, GRACIAS.

LILIAN DEL CARMEN TICAS CALLEJAS.

AGRADECIMIENTOS

Cada etapa de la vida, tiene su historia y hoy he culminado una etapa importante, para quien desee y pueda superarse, por lo que aprovecho para manifestar de lo que he compartido, con mis seres queridos, durante estos años de estudio, los que han conllevado muchos sacrificios, pero que además han sido llenos de buenos sentimientos, de pensamientos compartidos, de sueños, anhelos, secretos, risas, lágrimas y sobre todo llenos de amor.

Cada segundo vivido, con los que parecen conocerme en breves instantes mejor que muchos, con los que defienden sus ideas con convicción, con los que tienen la pureza de sentimientos, con los que me hacen sentir cómoda y feliz, con los que viven y disfrutan de su estilo de vida, con los que son desprendidos de recurso material y ayudan a quien lo necesita, con los que se asombran al descubrir otras sensaciones y estilos, hasta ahora desconocidos por ellos y vivirlos aunque sea por breves instantes y con los que tienen el talento de respetarme y aceptarme, ha estado lleno de grandes experiencias y desafíos, por ello los denomino mi grupo de seres especiales, que son pocos pero grandes seres y lo vivido con ustedes quedará resguardado eternamente en mi corazón y en mi ser.

Por lo que hoy les **AGRADEZCO**, por dedicarme su tiempo, por su paciencia, su comprensión, por demostrarme sus preocupaciones, por protegerme, por escuchar mis problemas y ayudarme a buscarles solución, por apoyarme, por soportar mis enojos y sobre todo por hacerme sonreír y mostrarme su afecto y amor.

Mónica Lissette Rivera Melara *MR*

INDICE

INTRODUCCIÓN	I
SIGLAS.....	III
CAPITULO I PLANTEAMIENTO, FORMULACION Y DELIMITACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION	1
1.1. Ubicacion del Problema de Investigacion en su Contexto Socio-Historico.	
1.2. Antecedentes de la Investigacion.....	6
1.3. Identificacion de la Situacion Problematica.....	8
1.4. Enunciado del Problema	9
1.5. Delimitacion del Tema de Investigacion	
1.6. Objetivos de la Investigacion.....	10
1.6.1. Objetivo General	
1.6.2. Objetivos Especificos	
1.7. Justificacion de la Investigacion	11
CAPITULO II ANTECEDENTES Y CORRIENTES DE MERCADO DEL SURGIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y USUARIOS A PARTIR DEL DERECHO ADMINISTRATIVO.....	14
2.1. Antecedentes de los Derechos de los Consumidores.	
2.1.1. Orígenes de la Proteccion del Consumidor en El Salvador.....	25
2.2. Antecedentes del Derecho Administrativo Sancionador	27
2.2.1. Definición del Derecho Administrativo Sancionador.....	31
2.2.2. El Derecho Administrativo Sancionador en el Derecho Comparado	33
2.2.3. Principios del Derecho Administrativo Sancionador	34
2.2.3.1. Principio de Legalidad.....	35
2.2.3.2. Principio de Tipicidad.....	36
2.2.3.3. Principio de Proporcionalidad de las Infracciones	37
2.2.3.4. Principio o Derecho de Presunción de Inocencia	
2.2.3.5. Principio de Culpabilidad	
2.2.4. El Derecho Administrativo Sancionador en El Salvador.....	39

2.3. Corrientes de Mercado desde el Enfoque de los Derechos de los Consumidores ..	42
2.3.1. Corriente de la Escuela Marginalista del Bienestar	43
2.3.2. Corriente de Protección al Consumidor	45
2.3.3. Corriente de la Economía Social de Mercado.....	47
2.4. Derecho de Protección del Consumidor y Usuarios desde el Enfoque de los Derechos Humanos.....	49
2.4.1. Derechos Humanos.	
2.4.1.1. El Derecho a la Protección de la Salud y la Seguridad de los Consumidores.....	51
2.4.1.2. El Derecho a la Protección De Los Intereses Económicos De Los Consumidores.	
2.4.1.3. El Derecho a la Reparación de los Daños.	52
2.4.1.4. El Derecho a la Información y a la Educación del Consumidor.	
2.4.1.5. El Derecho a la Representación, Derecho a ser Escuchado.	53
2.5. Derechos Fundamentales de los Consumidores.....	54
2.5.1. Derecho al Acceso al Consumo.....	56
2.5.2. Derecho de Seguridad	
2.5.3. Derecho a Gozar de un Ambiente Sano	57
2.5.4. Derecho a la Información	
2.5.5. Derecho a la Libre Elección	58
2.5.6. Derecho a la Educación para el Consumo	
2.5.7. Derecho a la Representación	
2.5.8. Derecho de Resarcimiento	59
2.6. Análisis de los Derechos del Consumidor y Usuarios desde la Perspectiva de la Ley Salvadoreña de Protección al Consumidor.	
2.6.1. Derechos Básicos de los Consumidores en El Salvador.	
2.6.1.1. Derechos Consagrados en la Ley de Protección al Consumidor	
2.6.1.2. Derecho a la Seguridad y a la Calidad	61
2.6.1.3. Derecho a la Información	

2.6.1.4. Derecho de Retracto	62
2.6.1.5. Derecho a Darse de Baja	64
2.6.1.6. Derecho a la Protección de la Publicidad Engañosa o Falsa.....	65
2.6.1.6.1 Clasificación de la Publicidad.....	66
2.6.1.6.2 La Publicidad Engañosa en el Derecho Comparado.....	68

CAPITULO III NORMAS NACIONALES VINCULADAS A LOS MECANISMOS O PROCEDIMIENTOS APLICABLES POR LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR 70

3.1. Competencia y Funciones de la Defensoría del Consumidor.	
3.2. Procedimientos de los Medios Alternos de Solución de Conflictos regulados en la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento.	72
3.2.1. La Ley de Protección al Consumidor	
3.2.2. Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.....	73
3.2.3. Los Medios Alternos de Solución de Conflictos.....	75
3.2.3.1. El Avenimiento	77
3.2.3.2. Conciliación	79
3.2.3.3. Mediación.....	81
3.2.3.4. Arbitraje.....	83
3.2.3.4.1 Elección de Árbitros.....	86
3.2.3.4.2 Tramite.....	87
3.2.3.4.3. Procedimiento Abreviado para Menor Cuantía.....	89
3.2.3.4.4. Fuerza Jurídica del Laudo Arbitral.....	91
3.2.3.4.5. La Impugnación en el laudo arbitral.....	93
3.2.3.4.6. recurso de nulidad en el laudo arbitral.....	94
3.2.3.4.7. Autoridad competente para conocer del recurso de nulidad del laudo arbitral.....	97
3.3. El Rol de la Defensoria del Consumidor en la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito de El Salvador.	99
3.3.1. Autoridades de Aplicación	

3.3.2. Principios de Legalidad y Culpabilidad	
3.3.3. Aplicación de Sanciones	100
3.4. El Rol de la Defensoria del Consumidor en la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas de El Salvador.....	101
3.4.1. Autoridad Competente	
3.4.2. Competencia de la Defensoría del Consumidor.....	102
3.4.3. Procedimiento para la Rectificación, Modificación y Cancelación de Datos	
3.4.3.1. Requisitos de la Solicitud.	103
3.4.3.2. Presentación de la Solicitud ante el Agente Económico o Agencia de Información de Datos.	
3.4.3.3. Presentación de la Solicitud ante la Defensoría del Consumidor ...	104
3.4.3.4. Procedimiento	
3.4.3.5. Resolución.....	105
3.5. El Rol de la Defensoria del Consumidor en la Ley de Medicamentos de El Salvador.	106
3.5.1. Ambito de Aplicación.	
3.5.2. Creación de la Dirección Nacional de Medicamentos.	
3.5.3. Atribuciones y Deberes de la Dirección Nacional de Medicamentos	107
3.6. El Rol de la Defensoria del Consumidor en la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para uso Habitacional.	
3.6.1. Competencia para Sancionar	108
3.7. El Rol de la Defensoria del Consumidor en la Ley Contra la Usura	110
3.7.1. Autoridad Competente	111
3.7.2. Tramite de Denuncia del Consumidor o Afectado	112
3.7.3. Competencia de la Defensoria del Consumidor	
3.8. Instancias Encargadas de velar por la Protección de los Derechos de los Consumidores, en el Derecho Comparado.	114
3.8.1. Argentina.....	114
3.8.2. España.....	118

3.8.3. Mexico	123
CAPITULO IV PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO Y ANALISIS DE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR.....	126
4.1. Procedimiento Sancionatorio	
4.1.1. Pasos A Seguir al Iniciar El Procedimiento Sancionatorio ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.....	129
4.1.1.1. Denuncia	
4.1.1.2. Admisión	131
4.1.1.3. Citación.....	132
4.1.1.4. Medidas Cautelares	133
4.1.1.5. Fase Probatoria	134
4.1.1.6. Resolución.....	135
4.1.1.7. Procedimiento Simplificado.....	137
4.2. Derecho Comparado sobre el Procedimiento Sancionatorio con las Leyes de México, Argentina, Perú y España en Materia de Consumidores.....	138
4.2.1. Procedimiento Sancionatorio por Violación a los Derechos del Consumidor en México.	
4.2.2. Procedimiento de Denuncia por Violación a los Derechos del Consumidor en Argentina	141
4.2.2.1. Procedimiento	143
4.2.3. Procedimiento Sancionatorio por Violación a los Derechos del Consumidor en Perú	146
4.2.3.1. Procedimiento.....	147
4.2.4. Procedimiento de Denuncia por Violación a los Derechos del Consumidor en España.	150
4.2.4.1. Procedimiento	151
4.3. Investigación de las Resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador en el período de Marzo del año dos mil once a Marzo del año dos mil doce.	155

4.3.1. Detalle de las Resoluciones por mes emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría Del Consumidor	156
4.4. Criterios Jurisprudenciales adoptados por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.	179
4.4.1. Criterios sobre el Ius Puniendi del Estado	
4.4.2. Criterios sobre el Principio de Legalidad.....	180
4.4.3. Criterios sobre el Derecho al Honor.....	181
4.4.4. Criterios sobre el Derecho de Información	184
4.4.4.1. Publicidad Engañosa.....	187
4.4.5. Criterios sobre la Sana Crítica	188
4.4.6. Criterios sobre los Cobros Indebidos	

CAPITULO V MEDIOS DE IMPUGNACION EN EL PROCEDIMIENTO

SANCIONATORIO Y LA INSTANCIA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

EN MATERIA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	189
5.1. Los Medios de Impugnación en el Procedimiento Administrativo Sancionatorio.	
5.2. El Recurso Administrativo en el Procedimiento Sancionatorio.....	193
5.2.1. El Recurso Administrativo de Revocatoria	194
5.2.2. Aclaración, Corrección o Adición de la Resolución Final del Procedimiento Sancionatorio.	197
5.3. Antecedentes de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.....	198
5.3.1. Instancia Contencioso Administrativo.....	200
5.3.2. Proceso Contencioso Administrativo.....	202
5.3.2.1. Presentación de la Demanda.....	203
5.3.2.2. Rendición de informes.....	205
5.3.2.3. Emplazamiento y Presentación de las partes Intervinientes en el proceso	
5.3.2.4. Medidas Cautelares.....	206

5.4. Resoluciones de la Sala de lo Contencioso Administrativo que acreditan la Legalidad del actuar del Tribunal Sancionador de la Defensoría de Protección al Consumidor.	207
5.5. El Amparo	232
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	235
Conclusiones	
Recomendaciones.....	237
BIBLIOGRAFIA	240

INTRODUCCION

En el presente trabajo titulado “Efectividad del Procedimiento Sancionatorio a través de las Resoluciones del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor”, ha sido elaborado con el objeto de dar a conocer la efectividad de la Potestad Sancionadora del Estado, a través del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor en El Salvador y proporcionar una guía de estudio para que la misma sirva a los lectores como ilustración sobre la temática planteada, desarrollándose de la siguiente manera:

El Capítulo Uno, contempla los aspectos del planteamiento, formulación y delimitación del problema de investigación y los objetivos planteados en la investigación.

En el Capítulo Dos, se da a conocer los antecedentes y las corrientes de mercado de los derechos de protección al consumidor, desde la perspectiva del derecho administrativo; mencionando el surgimiento de los derechos del consumidor a través de la revolución industrial, el surgimiento de las grandes empresas, la influencia de los Estados Unidos a partir de la declaración del Presidente John F. Kennedy, los orígenes de protección al consumidor en El Salvador, la creación de la Ley de Protección al Consumidor, los derechos de protección al consumidor desde el enfoque de los derechos humanos y de la referida ley.

En el Capítulo Tres, se establecen las normas nacionales que regulan los procedimientos aplicados por la defensoría del consumidor, los medios alternos de solución de conflicto, usados para solucionar las controversias entre los proveedores y los consumidores, los diferentes procedimientos aplicados con las leyes relacionadas con materia de protección al consumidor, como la Ley del Sistema de Tarjeta de Crédito, la Ley de Regulación de los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas, de la Ley

Medicamentos, la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional, finalmente la Ley Contra la Usura.

En el Capítulo Cuatro, se realiza una reseña del Procedimiento Sancionatorio y una investigación de las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador en el período de marzo del año dos mil once a marzo del año dos mil doce, además, una breve comparación sobre los procedimientos en el derecho comparado y los criterios jurisprudenciales adoptados por el Tribunal Sancionador.

En el Capítulo Cinco, se estudian los medios de impugnación en el procedimiento sancionatorio y el trámite en la instancia contencioso administrativo.

Y para finalizar se plantean las conclusiones y recomendaciones, las que el grupo ha considerado, de acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación, por medio de las cuales se demuestra que ante la constante violación de los derechos de los consumidores existe una instancia a la que pueden acudir los salvadoreños que no solucionen las controversias con los proveedores mediante las soluciones alternas establecidas en la ley debiendo resolver dichos litigios el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

SIGLAS

LPC:	Ley de Protección al Consumidor.
UCLM:	Universidad Castilla de La Mancha.
CEE:	Comisión Económica Europea.
IOCU:	Organización Internacional de Uniones de Consumidores.
ROLAC:	Oficina Regional para América Latina y El Caribe.
OMS:	Organización Mundial de la Salud.
ONU:	Organización de las Naciones Unidas.
SNPS:	Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
LNDCA:	Ley Nacional de Defensa del Consumidor de Argentina.
INDECOPI:	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, Perú.
PROFECO:	Procuraduría Federal del Consumidor, México.
LDC:	Ley de Defensa del Consumidor, Argentina.
CPyDC:	Código de Protección y Defensa del Consumidor, Perú.
FAO:	Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura.
CEPAL:	Comisión Económica para América Latina y El Caribe.
OMIC:	Oficina Municipal de Información al Consumidor Madrid
CPCyM:	Código Procesal Civil y Mercantil
CSC:	Centro de Solución de Controversias
CSJ:	Corte Suprema de Justicia
LJCA:	Ley de Jurisdicción Contencioso Administrativa.
BMI:	Banco Multisectorial de Inversiones.
VMVDU:	Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano.
RLPC:	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.
LSTC:	Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.
LCU:	Ley contra la Usura

- LELPUH: Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional.
- LM: Ley de Medicamentos.
- LRSISHCP: Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.
- INDECOPI: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual Perú.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO, FORMULACION Y DELIMITACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. UBICACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION EN SU CONTEXTO SOCIO-HISTORICO.

En la actualidad referirse sobre la defensa de los consumidores es uno de los temas claves de la sociedad, siendo que la misma se deriva del consumo humano y en efecto que dicha defensa es tan antigua como la sociedad misma; desde que el ser humano se comportó en sociedad, éste ha sido consumidor, de allí, que a partir del Derecho Romano clásico se reguló, que era al comprador a quien se le prevenía cuando adquiría algunos productos o contrataba la prestación de bienes y servicios, con el fin de evitar consecuencias de una compra defectuosa o contratación deficiente.¹

Los Derechos de los Consumidores, se pueden ubicar a mediados del siglo XVIII, cuando los consumidores se vieron obligados a unirse, debido al surgimiento de las grandes empresas, como resultado de la Revolución Industrial.²

Es a través de la industrialización, modernización y desarrollo de la sociedad, que dio origen a la “sociedad de consumo”, la cual está conformada por personas que trabajan para poder adquirir bienes y servicios que satisfagan sus necesidades personales o familiares; en este tipo de sociedad, los consumidores aparecen como las víctimas de un conjunto de abusos, daños, contra los cuales las reglas del Derecho Común constituyen una protección ilusoria,³ y es por ello, que surge el derecho del consumidor como derecho

¹**PRADA ALONSO, Javier;** *Protección del Consumidor y Responsabilidad Civil*, Ediciones Jurídicas y Sociales, S. A. Madrid, Barcelona 1998. pp. 19 y 20.

²**BERCOVITZ, Alberto y Cano RODRIGUEZ;** *Estudios Jurídicos sobre Protección a los Consumidores*. Editorial Tecnos, S.A.1992 p.30.

³**J. CALAIS-AULOY J.,** *Droit de la Consommation*, 3ª edición, Paris, Dalloz, 1992.

de clase, ya que se acepta que en la relación jurídica de consumo, existe una parte más débil, y que claramente ésta se halla en desventaja. El Derecho del Consumidor, surge como una protección de los derechos de los mismos, haciéndose necesario para el consumidor que le sean reconocidos estos, de allí que las personas que adquieren bienes y servicios, deben tener una formación sobre consumo, para ejercer sus derechos como consumidores.

En los Estados Unidos de Norteamérica, la protección de los derechos a los consumidores, se remonta al año 1914 con la Ley Creadora de la Comisión Federal de Comercio, destinada a regular las prácticas del mercado. Esta Comisión poseía facultades para imponer sanciones por conductas desleales, peligrosas o perjudiciales para los ciudadanos consumidores; pero fue hasta 1928, que las organizaciones de los consumidores se constituyeron en asociaciones, las cuales velaban por el respeto a los derechos y el bienestar de ellos, debido a la formación de la Unión de Consumidores, que propugnaron el acceso a la información de productos consumidos, así como a la libre selección de los mismos.⁴

A finales de la década de los años sesentas, y debido al surgimiento de fuertes movimientos en la sociedad en torno a la defensa de los derechos de los consumidores, que dio como resultado el reconocimiento de los tan anhelados derechos de los consumidores y a partir de la histórica declaración de John F. Kennedy, Presidente en ese momento, de los Estados Unidos de Norteamérica, el día 15 del mes de marzo del año de 1962,⁵ fecha que en la actualidad se celebra el “Día Mundial de las **Personas Consumidoras**“, en esta declaración se establecieron los primeros cuatro derechos de las personas consumidoras siendo estos, la seguridad, la información, la libre elección y el ser escuchado como consumidor, derechos que fueron la base para el surgimiento de otros derechos de los consumidores a través de la historia. Por otra parte en el ámbito

⁴BERCOVITZ, Alberto y Cano RODRIGUEZ, ob. cit. p.33.

⁵FUNDAUNGO, Fundación Dr. Guillermo Manuel Ungo. *Los Mecanismos Privados de Protección al Consumidor*, imprenta Criterio, San Salvador, El Salvador, Agosto 1998, p.40.

Europeo cuenta con un Programa de Política de Protección y de Información de los Consumidores, en el que establece que *"En lo sucesivo el consumidor no es considerado ya solamente como un comprador o un usuario de bienes o servicios para un uso personal, familiar o colectivo, sino como una persona a la que conciernen los diferentes aspectos de la vida social que pueden afectarle directa o indirectamente como consumidor"*.⁶

La necesidad de proteger integralmente al consumidor, potencial o actual, opera como idea impulsadora para una serie de acciones de políticas legislativas, por lo que muchos países han consagrado en sus Constituciones, preceptos, valores y principios que dan sustento a la protección de los consumidores, regulando jurídicamente una preexistente situación socioeconómica.

Ofrecen además, nuevos valores al ordenamiento jurídico constitucional, como informadores y ordenadores del sistema económico, el mercado, la competencia y la competitividad, la productividad empresarial, el valor de adecuación socioeconómica de la actividad empresarial, el valor de la democracia económica y la participación, la solidaridad social, la igualdad material y sobre todo la justicia social.⁷

Es por ello que en la Constitución de la República de El Salvador, en el Artículo 101 Inciso 2º, regula los derechos de los consumidores como derechos del orden económico y literalmente 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 y defenderá el interés de los*

⁶**GONZALEZ CARRASCO, María del Carmen**, Profesora Titular de Derecho Civil Universidad Castilla de la Mancha UCLM; **Josefa, CANTERO MARTÍNEZ**, Profesora Titular de Derecho Administrativo UCLM. *La Producción Normativa en Materia de Consumo Técnica Legislativa y Regulación Sectorial*, p.5, disponible en http://www.uclm.es/actividades0809/cursos/edc/docs/AngelCarrasco_1.pdf, sitio consultado el 11 de mayo de 2012.

⁷**LOPEZ CAMARGO, Javier**, "Derechos del Consumidor, Consagración Constitucional en Latinoamérica"; en *REVISTA e – Mercatoria*, Volumen 2, Número 2, 2003, p. 4.

consumidores”. Conforme a lo anterior, fue a partir de la década de los noventas que se observó un proceso de reformas económicas estructurales con la finalidad de liberar y privatizar la economía, incursionando en un nuevo modelo de desarrollo económico mundial, sustentado en la iniciativa privada y el apoyo por parte del Estado y es por esta situación, que surge en el país, la necesidad de crear leyes secundarias que desarrollen lo ya establecido en la Constitución.

En el año de 1992 fue aprobada la primera Ley de Protección al Consumidor, en la que se establecieron, derechos y obligaciones a favor de los consumidores y usuarios; así como también, las prohibiciones para los proveedores.⁸ En el año de 1996 y dado a lo confusa, vacíos legales y poco acorde, que la Ley de Protección al Consumidor, era con la realidad del país, ésta fue derogada y se creó otra, la cual mantuvo el nombre de la primera, sin embargo la nueva ley no superó los vacíos iniciales pues se consideró que tenía más defectos que la inicial; pero es de señalar, que esta última tuvo un avance significativo, ya que incluyó dentro de sus disposiciones las figuras de la Conciliación y el Arbitraje, como Medios Alternos de Solución de Controversias y Conflictos; como puntos desfavorables se destaca que ésta carecía de una estructura determinada, ya que los procedimientos no eran claros y permitía que imperara el criterio de quien aplicaba la ley en ese momento.

Fue hasta en el año 2004, con la llegada de un nuevo período presidencial, que se comenzó a analizar una posibilidad de reforma de ley, la cual después de haber sido presentada y evaluada, fue aprobada el día 18 de agosto del año 2005, publicada en el diario oficial el 8 de septiembre y entro en vigencia el 8 de octubre de ese mismo año; ésta ley incorporaba los lineamientos establecidos por las Directrices de la Organización

⁸**ESPADERO MARTINEZ, Emerson Alfredo, Claudia Michelle PEÑA MARTIR y otros.** *Aplicabilidad de la Ley de Protección al Consumidor ante los Conflictos Generados por la Violación de los Derechos del Público Consumidor y/o Usuario.* Tesis de Grado, Facultad de Jurisprudencia y Ciencia Sociales, Universidad de El Salvador, Santa Ana, El Salvador, 2005, p. 19.

de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, las cuales son un conjunto internacionalmente reconocido de objetivos básicos, preparados especialmente para que los gobiernos de los países en desarrollo y los países de reciente independencia, las implementaran para la estructuración y fortalecimiento de políticas y leyes referentes a la protección del consumidor.

Otra de las novedades de la Ley de Protección al Consumidor del año 2005, fue la creación de la Defensoría del Consumidor, como entidad descentralizada, la cual vino a ocupar el lugar de la Dirección General de Protección al Consumidor, la que tenía a su cargo, velar por la defensa, garantía y protección de los derechos de los consumidores y usuarios, mediante los instrumentos de la ley.

Con la incorporación de medios alternos de solución de conflictos en materia de consumo y procedimientos gratuitos, así como también la creación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, conformando una red de cooperación constituida por la Defensoría del Consumidor, trabajando en conjunto con otras instituciones públicas que tenían dentro de su competencia asuntos relativos a la defensa de los derechos del consumidor; la Defensoría del Consumidor está compuesta por las siguientes entidades: Presidente, Consejo Consultivo, Tribunal Sancionador, Direcciones y Unidades Administrativas.

El día 19 de febrero del año 2013, fue publicado en el Diario Oficial,⁹ las reformas a la Ley de Protección al Consumidor, en donde se reformaron varios artículos con la finalidad de actualizar los derechos de los consumidores, la protección de los intereses económicos y sociales, siendo uno de estos el derecho de retracto. Una de las reformas expuestas en esta ley es la potestad que el Tribunal Sancionador tendrá para imponer sanciones accesorias, de acuerdo al artículo 50 literal a; dado que antes de la reforma, las

⁹Decreto Legislativo No.286 del 31 de enero de 2013.

sanciones accesorias las imponía el Presidente de la Defensoría del Consumidor y el Tribunal Sancionador, solamente las reiteraba o las suprimía dependiendo del caso en concreto; otras reformas importantes e innovadoras, son las referentes a la ejecución del procedimiento abreviado, para los casos de menor cuantía, siendo aplicado únicamente para la solución alterna por medio de Arbitraje, así como en el Procedimiento Sancionatorio se incluyó la ejecución del Procedimiento Simplificado, el cual será aplicado por el Tribunal Sancionador, cuando se trate de denuncias de oficio.

No menos importante es lo relativo a la capacidad de ser parte en el proceso y la legitimidad procesal en el Procedimiento Sancionatorio. Cabe señalar que la presente investigación estará dirigida específicamente al rol que desempeña el Tribunal Sancionador, y los criterios jurisprudenciales adoptados para la emisión de las resoluciones por medio de las cuales se sancione a quienes realicen prácticas ilegales, abusivas o violenten los derechos consagrados en la Ley de Protección al Consumidor.

1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.

En los trabajos de investigación relativos a la defensa de los derechos de los consumidores consultados, se encontró información sobre los derechos de los consumidores y sobre la institución que vela por ellos, también se encontró trabajos investigativos sobre la Ley de Protección al Consumidor y los diferentes Medios Alternos de Solución de Conflictos, sobre el Centro de Solución de Controversias, no así sobre la efectividad de las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor y su estricto cumplimiento, investigación sobre la cual se plantea este trabajo de investigación, lo que constituye lo novedoso del mismo.

En ese sentido, se realizó una investigación en las bibliotecas de la ciudad de San Salvador, tales como la Biblioteca Nacional de El Salvador, la Biblioteca de la Universidad Tecnológica en donde se ubicaron tesis y trabajos de investigación sobre los Derechos

de los Consumidores y la Defensoría del Consumidor. En la Biblioteca Central de la Universidad de El Salvador se encontró las siguientes:

a) *“Aplicabilidad de la Ley de Protección al Consumidor ante los Conflictos Generados por la Violación de los Derechos del Público Consumidor y/o Usuario.”*¹⁰

b) *“La Eficacia de los Mecanismos de Protección de los Derechos del Consumidor contenidos en la Ley de Protección al Consumidor.”*¹¹

c) *“La Eficacia en la Tutela de los Derechos de los Consumidores en el Ejercicio de las Medios Alternos de Soluciones de Controversia, regulados en la Ley de Protección al Consumidor Vigente.”*¹²

Cabe destacar que las investigaciones citadas, se han establecido y desarrollado en los pilares del conocimiento en materia de consumo; pero en las mismas no se ha investigado, desarrollado, ni analizado nada con respecto al procedimiento sancionatorio del Tribunal Sancionador de y los medios para recurrir a las resoluciones emitidas por la dependencia antes mencionada. Por lo antes señalado se dará a conocer en

¹⁰ **ESPADERO MARTINEZ, Emerson Alfredo, Claudia Michelle PEÑA MARTIR y otros** Op. Cit. pág. 4. Esta investigación fue realizada en el año 2005, se desarrolló en cinco capítulos fundamentales, que facilitan el ordenamiento y exposición del contenido, trabajo que sin duda, aporto importantes conocimientos para la población estudiantil dicho trabajo se centró principalmente en el estudio del procedimiento administrativo por parte de la Defensoría del Consumidor, como Institución garante de los derechos del consumidor, desde el proceso de denuncia hasta la resolución del conflicto; descubriendo los márgenes de aplicabilidad de la Ley de Protección al Consumidor, en relación con las disposiciones del Derecho Común; valorando con ello, cuál de los procesos ofrecía una solución jurídica favorable en protección de la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

¹¹ **HERNÁNDEZ LEMUS, Cecilia María, Mario Alfredo MAYORA LÓPEZ y otros.** *La Eficacia de los Mecanismos de Protección de los Derechos del Consumidor contenidos en la Ley de Protección al Consumidor;* Tesis de Grado, Facultad de Jurisprudencia y Ciencia Sociales, Universidad de El Salvador. Trabajo realizado en el año 2007, se desarrolló en cinco capítulos estudiando la evolución de los derechos y cada uno de los mecanismos de protección al consumidor que contiene la Ley de Protección al Consumidor: entre ellos los medios Alternos de Solución de Conflictos avenimiento, mediación, conciliación y arbitraje, investigación que aporto sin duda conocimientos de los medios antes mencionados.

¹² **DAHURA RAMOS, Wendy Lizeth y Karla María FLORES MOLINA.** *La Eficacia en la Tutela de los Derechos de los Consumidores en el Ejercicio de las Medios Alternos de Soluciones de Controversia, regulados en la Ley de Protección al Consumidor Vigente;* Tesis de Grado, Facultad de Jurisprudencia y Ciencia Sociales, Universidad de El Salvador. Este trabajo fue realizado en el año 2009, se desarrolló en cinco capítulos, estudiando la competencia de la Ley de Protección al Consumidor y a la defensoría del Consumidor, como institución garante de los derechos de los consumidores, en la que además incluyeron los medios alternos de solución de conflictos entre consumidores o usuarios y proveedores; trabajo que tiene una aportación significativa en el ámbito del derecho de consumo y que los consumidores y usuarios de alguna manera, en algún momento determinado se vean afectados por la violación de sus derechos.

resoluciones emitidas por la dependencia antes mencionada. Por lo antes señalado se dará a conocer en presente trabajo de investigación, el papel que desempeña el Tribunal Sancionador y la efectividad de las resoluciones emitidas por el mismo, cuando se sanciona a los proveedores de productos y servicios. Por lo que se considera que el presente proyecto a investigar tiene un planteamiento novedoso y de vital relevancia.

También se investigarán y analizarán los criterios que toma el Tribunal Sancionador en materia de consumidores; además del pronunciamiento de la Sala de lo Contencioso Administrativo, de la Corte Suprema de Justicia, por medio del procedimiento establecido con el fin de determinar la legalidad o ilegalidad de los actos. Se tomará en cuenta los derechos tutelados por la Constitución de la República de El Salvador, la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento y las leyes secundarias; y en el ámbito internacional, los Tratados Internacionales, los Convenios y la normativa que tutela los derechos de los consumidores.

1.3. IDENTIFICACION DE LA SITUACION PROBLEMÁTICA.

En El Salvador, la Defensoría del Consumidor es el ente que vela y tiene por objeto el cumplimiento y la protección de los derechos de los consumidores, con el fin de procurar equilibrio, certeza y seguridad jurídica en las relaciones con los consumidores, usuarios y los proveedores, disponiendo de su organización y competencia. La Defensoría del Consumidor, cuenta con un Tribunal Sancionador, que tiene las atribuciones de instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección a los usuarios del sistema, cuando la problemática no se resuelva por los medios alternos de solución de conflictos, viéndose obligado el Tribunal Sancionador, a dirimir los conflictos, ya sea absolviendo o imponiendo las sanciones respectivas o lo que correspondiere resolver, dependiendo de la situación en concreto. El Estado, es el principal garante de la promoción y defensa de los derechos humanos, dentro de los cuales se encuentran los derechos de los consumidores; debido a la poca información acerca de la tutela de los derechos en

materia de consumidor y usuario, se vuelve necesario que se promulguen normativas que serán la base para que surjan instituciones que velen por la defensa de los derechos de los consumidores, es por tal situación que se evidencia la necesidad, deber y obligación por parte del Estado, de crear una Institución que garantice el cumplimiento de derechos y obligaciones en las relaciones de consumidores, usuarios y proveedores de bienes y/o servicios.

Por lo que se pretende conocer y establecer el criterio de la Defensoría del Consumidor a través del Tribunal Sancionador, como último mecanismo de solución de conflictos, cuando los consumidores, usuarios y proveedores no llegan a un acuerdo a través de los medios alternos de solución de los mismos como mecanismos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.

1.4. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿Cuál es el rol del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor en materia de sanciones y la efectividad de la misma?

1.5. DELIMITACION DEL TEMA DE INVESTIGACION

La investigación se hará en el marco de la efectividad de las resoluciones impuestas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, por medio de las cuales se obliga a los proveedores de productos y servicios para que cumplan con las sanciones impuestas, esto como una garantía social que brinda el Estado a la necesidad de Protección a los sectores en desventaja.

Esta investigación estará enmarcada en las resoluciones emitidas en el período comprendido de marzo del año 2011 a marzo del año 2012. Cabe señalar que se pretende realizar una comparación con los mecanismos utilizados en otros países tales

como Argentina, Perú, España, México; en donde existe un desarrollo en materia de consumidores, en cuanto a la efectividad de las sanciones emitidas por las entidades garantes de los derechos de los mismos.

1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.6.1. OBJETIVO GENERAL

Verificar la efectividad de las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, en cumplimiento a la Ley de Protección del Consumidor; como ente garante de los derechos de los consumidores, en el período comprendido de marzo del año 2011 a marzo del año 2012.

1.6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

Valorar la eficacia y los efectos jurídicos, que producen las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

Establecer sí las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, son garantes de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.

Dar a conocer los parámetros de imposición de multas utilizado por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, al momento de imponer una sanción ante la violación de los derechos de los consumidores y usuarios.

Analizar las resoluciones en el período de marzo del año 2011 a marzo del año 2012, emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor y la cuantía de las multas impuestas a los proveedores

Identificar los rubros que mayoritariamente han sido multados o sancionados por el

Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

1.7. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

El Derecho de Consumo, es un conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinados a la protección de los consumidores y usuarios en un mercado de bienes y en las prestaciones de servicios; en ese sentido en El Salvador, el consumidor como ciudadano tiene que exigir el cumplimiento de los derechos reconocidos por la Constitución, por la Ley de Protección al Consumidor, así como por su reglamento y las demás leyes, que regulan aspectos sobre la protección a los derechos de los consumidores y usuarios.

Los Estados deben garantizar el derecho a la educación en materia de defensa del consumidor y estructurar políticas de compras, de adquisición de bienes y servicios que ayuden al individuo en desventaja, desarrollando un medio de defensa efectivo para los derechos a los consumidores, ya que estos deben aprender y adquirir experiencia para gastar sus ingresos de la mejor manera, satisfaciendo sus necesidades y la de su familia, comprendiendo así el funcionamiento del sistema, producción y consumo. En El Salvador, los esfuerzos que se han hecho por parte de los diferentes grupos sociales, los gobiernos, instituciones, asociaciones para la protección de los derechos de los consumidores, han ayudado a que el consumidor ya no confíe en los intereses abusivos que podrían tener algunos comerciantes, al imponer en la venta de los productos que ofrecen. Un consumidor que se encuentra informado y educado sobre sus derechos, al adquirir un producto o servicio y éste no cumpla con las características, calidad o parámetros establecidos en viñetas, envoltorios o contratos, se atreverá a denunciar ante la Defensoría del Consumidor al proveedor del producto o servicio adquirido, por el incumplimiento de lo ofrecido o acordado, por haber sido vulnerado en sus derechos como consumidor o usuario.

Con la acción de la denuncia, nace en forma individual o colectiva el derecho del consumidor, generándose así un conflicto entre las partes, el que puede ser dilucidado por los medios alternos de solución de conflicto, ya sea la mediación, la conciliación y el arbitraje; sin embargo si por medio de estas formas no se logra una solución, favorable para alguna de las partes, se procede a un procedimiento que implique contención, es decir un litigio entre consumidor o usuario y proveedor, el que será dirimido por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

La potestad sancionadora administrativa que le ha sido otorgada al Tribunal Sancionador, dará un resultado, favorable o desfavorable para una de las partes, ya que según la doctrina el *Ius Puniendi* del Estado concebido como la capacidad de ejercer un control social coercitivo ante lo constituido como ilícito, se manifiesta en la aplicación de las leyes, por los tribunales que desarrollan dicha jurisdicción y en la actuación de la administración pública al imponer sanciones a las conductas calificadas como infracciones por el ordenamiento. Dicha función desarrollada en aplicación del *Ius Puniendi* se conoce técnicamente como la potestad sancionadora de la administración.¹³

El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, es el ente que motiva a desarrollar la presente Investigación y con la que se pretende conocer los criterios que se tomando en cuenta para la solución de los conflictos generados entre consumidor o usuario y el proveedor, al dictar las resoluciones por medio de las cuales se imponen sanciones y se obliga su cumplimiento. Se considera que esta investigación será precursora en este ámbito y le servirá a los estudiantes de la Universidad de El Salvador y otras universidades del país, profesionales, docentes investigadores en la materia, como fuente de consulta para el conocimiento en el procedimiento en el área de consumo. Se debe tomar en cuenta que un alto porcentaje de la población salvadoreña

¹³ **SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.** *Líneas y Criterios Jurisprudenciales de la Sala de lo Contencioso Administrativo 2008*; Corte Suprema de Justicia; Coordinadora Evelyn Roxana Núñez Franco, compiladora Lizbeth Mangyui Avilés de Carrillo, p. 178.

en algún momento es afectada al ejercer un acto de consumo, consideramos que esta investigación podrá beneficiar o ilustrar a esta población, ya que en cualquier momento a un consumidor le pueden ser violentados sus derechos, dado que la mayoría de la población es sujeto de comercio, específicamente adquiriendo bienes y servicios.

CAPITULO II

ANTECEDENTES Y CORRIENTES DE MERCADO DEL SURGIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y USUARIOS A PARTIR DEL DERECHO ADMINISTRATIVO

2.1. ANTECEDENTES DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

A mediados del siglo XVIII, como resultado de la Revolución Industrial y con el surgimiento de grandes industrias y empresas, las que no respetaban a los trabajadores, mucho menos a los consumidores, éstos últimos tuvieron que unirse para exigir a los grandes empresarios que se les respetaran sus derechos sobre todo cuando adquirían productos de consumo de primera necesidad.¹⁴ En esa época nace la institución del Defensor del Pueblo, en Suecia, y se extiende a los países escandinavos, su finalidad era la de convertirse en un límite al poder monárquico de las élites tradicionales del antiguo régimen sueco, las cuales utilizaban al Estado según sus intereses económicos; este control o supervisión de los actos de la administración caracterizaron el modelo del Ombudsman o Defensor del Pueblo durante todo el siglo XIX.¹⁵

El Defensor del Pueblo demostraba el interés de sobre guardar los derechos a los consumidores en esa etapa de la historia, ante los abusos de la monarquía, que tenía como interés primordial verse beneficiada a costa de la población que tenía la necesidad de consumir productos para su subsistencia.

A finales del siglo XX, aparece a nivel mundial un sector normativo al que se le denominó Derecho del Consumo o Derecho de los Consumidores. El Derecho de Consumo, no es el Derecho que afecta a un colectivo predeterminado de personas, sino un Derecho que

¹⁴Debido a la época los actos de consumo en su mayoría eran para sustentar las necesidades básicas, como granos básicos, vestuario, calzado.

¹⁵**YUPANQUI, Samuel B. Abad**, *Función de Mediador Social*, El Ombudsman o Defensor del Pueblo en la Constitución Peruana de 1993.

contiene una regulación específica y singular para cierto tipo de relaciones jurídicas contractuales, caracterizadas porque una de las partes de esta relación actúa con la finalidad de satisfacer a través del contrato, sus necesidades personales o familiares. Existe la dificultad de encajar un sector específico del Derecho, como es el de los consumidores.¹⁶

La noción misma de Derecho de los Consumidores, se construye a partir de un elemento de identificación subjetivo, y no es el tipo de negocio, ni la clase de interés o bien jurídico considerado, lo que hace del Derecho de Consumo un sector normativo diferenciado, son las condiciones subjetivas que recaen en la persona que adquiere bienes o servicios, por lo que se puede definir como *Derecho del Consumidor a “Las relaciones jurídicas privadas entre un profesional o empresario y un adquirente final de los mismos”*.

Pero no existe un criterio subjetivo que permita una previa identificación del colectivo destinatario de la norma; depende de la finalidad de la contratación en cada caso. No existe un colectivo de personas merecedoras de la especial protección que concede el Derecho del Consumo, sino determinadas situaciones en las que un contratante se hace merecedor de una especial tutela.

Con respecto a la definición de consumidor, no hay un concepto único en las legislaciones, ya que los legisladores están conscientes de las distintas acepciones. Esto es debido a que la materia es pluridisciplinar, está alterna en diversos ámbitos jurídicos y no se optó en un momento por la formulación de un derecho consolidado y codificado de consumidor por un cuerpo único o código.¹⁷ Por ese motivo, en determinadas ocasiones el legislador utiliza el término de consumidor en forma amplia, queriendo equipararlo al ciudadano como administrado.

¹⁶ GONZÁLEZ CARRASCO, María del Carmen, op. cit. p.5.

¹⁷ SEPARATA DE CLASES I/2011; Licenciado Luis Alonso Ramírez Menéndez, Catedrático de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Universidad de El Salvador, materia de Derecho de Consumo, ciclo I/2011.

Otra definición de Consumidor es *“La persona que actúa para un uso que pudiere considerarse ajeno a su actividad profesional. Según jurisprudencia reiterada y de la función de esta disposición resulta que esta solo se refiere al consumidor final privado que no participa en actividades comerciales o profesionales”*.¹⁸

En El Salvador la Ley de Protección al Consumidor ha definido en su Art. 3, el concepto legal de consumidor siendo que, *“Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios o bien reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan”*; por lo que en ese orden por consumidor se entiende a la persona natural o jurídica que adquiere los bienes para destinarlos a la satisfacción de sus propias necesidades, pretendiendo aprovechar el valor de uso y disfrute de las prestaciones recibidas.

También consumidor se puede definir a *“Todas las personas naturales hombre o mujer o personas jurídicas que reciban, adquieran o utilicen bienes o servicios para su propio uso, el de su familia o su entorno independientemente de quien se los provea ya para lo cual han pagado un precio, tasa o tarifa”*.¹⁹

Otra definición de consumidor es la que establece tanto la Ley de Protección al Consumidor en su Art. 3, literal a) y también la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas en su Art. 3 inc. 4, *Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute de un agente económico bienes o servicios, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan”*. Sin embargo de las definiciones antes mencionadas en Tribunal Sancionador de la Defensoría del

¹⁸Supremo Tribunal de Justicia de España, TJCE 6 S de 3 de julio de 1997 núm. C-269/1995

¹⁹Tomado del Glosario elaborado por Karla Fratti de Vega, 18 de agosto de 2008.

Consumidor, ha establecido que consumidor es *“Todos los comerciante individuales y sociales que al adoptar el rol económico de adquirentes de bienes y servicios, que le son necesario; es decir, cuando lo destinan para consumo propio”*.²⁰ También en las resoluciones de este Tribunal se encuentra que según la Real Academia Española, consumidor se entiende al *“que consume”*, es decir, *“la persona que compra productos de consumo. Acción y efecto de consumir”* y consumir, se define como *“utilizar comestibles u otros bienes para satisfacer necesidades o deseos.”*²¹

De manera general, pueden distinguirse dos nociones diferentes de consumidor, una noción concreta, que considera, consumidores a quienes adquieren bienes o servicios para uso privado, y una noción amplia o abstracta, son consumidores todos los ciudadanos que, aspiran a tener una adecuada calidad de vida.

Un ejemplo de noción amplia, se encuentra en la Resolución del Consejo de la CEE, de 14 de abril de 1975, relativa a un programa preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección y de información de los consumidores, cuando establece en su número 3 que *“En lo sucesivo el consumidor no es considerado ya solamente como un comprador o un usuario de bienes o servicios para un uso personal, familiar o colectivo, sino como una persona a la que le conciernen los diferentes aspectos de la vida social que pueden afectarle directa o indirectamente como consumidor”*.²²

El legislador debe establecer el concepto de consumidor como una noción concreta, para efectos de determinar derechos. La normativa emanada de la Unión Europea restringe su noción de consumidor a las personas físicas, mientras que en la mayoría de los ordenamientos jurídicos, pueden ser consumidores a efectos de la protección normativa,

²⁰**Tribunal Sancionador, Defensoría del Consumidor**, pronunciada a las nueve horas con cuarenta y un minutos del día tres de diciembre del 2012, **Ref. 1720-12**.

²¹**Tribunal Sancionador, Defensoría del Consumidor**, pronunciada a las once horas con veintitrés minutos del día once de julio del 2013, **Ref. 1182-13**.

²²**GONZÁLEZ CARRASCO, María del Carmen**, op. cit. p. 7.

tanto las personas físicas como las personas jurídicas. El concepto de consumidor no se identifica necesariamente con el de contratante débil, teniendo como opción el concepto de consumidor como destinatario final, por la que han optado la mayor parte de los ordenamientos;²³ por ejemplo el pequeño empresario que se enfrenta a un gran mayorista, queda privado de esta especial protección, o está él que realiza una operación de cambio frente a un destinatario final lo suficientemente fuerte económicamente hablando, como para imponer sus reglas en el mercado.

Por ello, de igual forma debe considerarse consumidor, al destinatario final que, gracias a su capacidad económica, predispone en la práctica las condiciones contractuales y goza de un conocimiento superior al del oferente; como es el caso del ordenamiento jurídico español, en el que son considerados consumidores, en la medida en que sean destinatarios finales, tanto las personas físicas como las personas jurídicas. Indudablemente, la seguridad jurídica que se deriva de la universalización conceptual referida, debe prevalecer sobre la justicia material del caso concreto.²⁴ El Derecho de Consumo, no puede ser un Derecho para casos de necesidad o un Derecho de excepción. La justicia material ha de conseguirse con base en otras técnicas, como la interpretación judicial extensiva y la aplicación directa del Derecho Común. El Derecho del Consumo existe como necesidad ante la desigualdad real, en la que el destinatario final puede encontrarse ante la aplicación del Derecho Civil o Mercantil, que parten de sujetos iguales, libres y con capacidad de intervenir recíprocamente en la formación de la voluntad contractual. Buena parte del Derecho del Consumidor se sostiene en los avances del Derecho Civil, fundado a partir de la protección de los débiles de la sociedad. Otra parte es propia, específica, peculiar de la actividad de satisfacer necesidades en un mercado en estado de crisis o escasez.²⁵ De lo anterior se deduce que el Derecho del

²³ GONZÁLEZ CARRASCO, María del Carmen, op. cit. p. 9.

²⁴ GONZÁLEZ CARRASCO, María del Carmen, op. cit. p. 7.

²⁵ DÍAZ ZEPEDA, Danilo Josué, Yoselin Carolina MEJIA QUIJADA, Vilma Ivette RIVERA RAMOS; *“Los Mecanismos Implementados por la Defensoría del Consumidor para proteger Los Derechos de los Usuarios frente al Suministro de Agua Potable prestado por la Administración Nacional de Acueductos y*

Consumidor, es un derecho en evolución, autónomo y que abarca materias que antes de su surgimiento no habían sido tratadas con la importancia actual; ejemplo es la regulación a los patrones de consumo y el desarrollo sustentable, la seguridad en términos de inocuidad de alimentos, regulación de publicidad engañosa y el comercio electrónico.

El Derecho del Consumidor, como toda disciplina jurídica, se dice que proviene de una de las tres grandes ramas del Derecho; es decir del Derecho Público, del Derecho Privado y del Derecho Social, en tal sentido, se considera que el Derecho del Consumidor se ubica en el Derecho Social, ya que cuenta con las características siguientes:

- a) Las ramas de Derecho Social protegen al ciudadano ante fenómenos colectivos y no aislados. En el caso del Derecho del Consumidor, se constituye en el medio de la tutela que el Estado proporciona para el logro del mantenimiento de la paz social, a través de la protección de los derechos de los consumidores;
- b) La existencia de un sujeto que en la relación jurídica está en una posición de desventaja o inferioridad. En el derecho del consumidor, el proveedor representa la parte con superioridad económica, imponiendo las condiciones de contratación de los bienes y servicios a los consumidores;
- c) La intervención del Estado es necesaria, por cuanto crea instituciones para el mejoramiento de la calidad de vida del consumidor y de su protección dentro del mercado;
- d) Las relaciones entre consumidor y proveedor representan una actividad económica importante en un Estado, por lo que debe representar la búsqueda del equilibrio entre consumidores y proveedores.

Los procedimientos que le dan aplicabilidad al Derecho del Consumidor, son regidos por principios del Derecho Administrativo, pero considerarlo parte de éste es considerarlo como un simple regulador de una actividad social aislada, siendo hasta este momento

Alcantarillados". Tesis para obtener el grado y título de Licenciado En Ciencias Jurídicas; Facultad de Jurisprudencia y Ciencia Sociales, Universidad de El Salvador, 2009, p. 92.

todo lo contrario, ya que el consumo es indispensable en las actividades diarias de los seres humanos.

El Derecho del Consumidor, es considerado como una disciplina jurídica autónoma que cuenta con un objeto, principios, características y normas de derecho propias, que regulan las relaciones de consumo entre proveedor y consumidor, dependiendo de una institución de tipo administrativa, únicamente para fines de control y aplicación de las normas; catalogarlo dentro del Derecho Administrativo, sería negarle todos estos atributos y limitarlo a la regulación de relaciones jurídicas entre Administración Pública y Administrados.²⁶

Es por ello que, John Fitzgerald Kennedy, como Presidente de los Estados Unidos de América, el 15 de Marzo del año 1962, estableció los primeros cuatro derechos básicos de los consumidores: El derecho a la seguridad, el derecho a estar informado, el derecho a escoger y el derecho a ser escuchado por el Estado,²⁷ y fue debido a ese pronunciamiento, que fueron creados los primeros organismos públicos; en mayo del año 1963, y en la 16ª Asamblea Mundial de la Salud, se aprobó el establecimiento del programa Conjunto FAO/OMS sobre Normas Alimentarias y se adoptaron los Estatutos de la Comisión del Codex Alimentarius.²⁸ El 17 de Mayo del año 1973, la Asamblea Consultiva adoptó una “Carta de Protección del Consumidor”, la cual reúne disposiciones relativas a los Derechos de los Consumidores, su protección frente a los daños físicos provocados por productos peligrosos, al interés económico, la educación, información, representación de los consumidores y formas de reparación de daños ocasionados. Ante la evidente desprotección en la que se encontraban los consumidores, se organizó en Montevideo en Octubre del año 1986, a la primera Conferencia para América Latina de

²⁶ **HERNÁNDEZ LEMUS, Cecilia María, Mario Alfredo MAYORA LÓPEZ y otros.** op. cit. p. 19.

²⁷ **BERCOVITZ, Alberto, Cano RODRIGUEZ,** op. cit. p.30.

²⁸ **Codex Alimentarius Austriacus,** Orígenes de Codex Alimentarius, www.fao.org/docrep/w9114sw9114500-htm, consultada el 11 de mayo de 2012.

IOCU²⁹ denominada “Los Consumidores y La Crisis Económica, En dicha reunión se acordó la instalación de la oficina Regional de IOCU en Uruguay y la creación de un grupo de trabajo sobre temas legales que estaría a cargo del proyecto Ley Modelo de IOCU ROLAC,³⁰ para la protección de los consumidores de América Latina,³¹ las que fueron analizadas y evaluadas por los gobiernos de América Latina y el Caribe en reunión convocada por el organismo mundial en Montevideo, en marzo de 1987.

En noviembre del año de 1988, la Oficina Regional, publicó por primera vez los resultados del grupo jurídico para la Defensa del Consumidor, que contempla los elementos básicos e indispensables que deberían ser recogidos por las diversas legislaciones nacionales. Luego de esta publicación comenzaron a percibirse los primeros resultados importantes en los años de 1990 y 1991, como fueron la inclusión de sus contenidos, y propuestas en diversas leyes nacionales, como sucedía con las leyes de Protección al Consumidor de los países de Brasil, Perú y Ecuador. Junto con la publicación antes mencionada, se desarrollaron cambios importantes en el continente, los que finalmente vinieron a constituir un nuevo escenario donde debían actuar las organizaciones de los consumidores en los países de Latinoamérica.

Los hechos más relevantes que captaron estos cambios fueron: La recuperación de la democracia en la mayoría de los países; la crisis económica de los ochentas, la posterior consolidación de un modelo de libre mercado en los noventas, y el desarrollo y la consolidación de los procesos de integración económica, como el Tratado de Libre comercio de América del Norte, con los países de América Latina,³² los que ayudaron a reconocer y ampliar el panorama para los consumidores.

²⁹ Organización internacional de Unión de Consumidores

³⁰ Por sus iniciales en inglés, **ROLAC**: Es la Oficina Regional para América Latina y el Caribe del Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos. <http://www.onuhabitat.org/index.php>, página visitada el 10 de septiembre de 2012.

³¹ Ley Modelo IOCU ROLAC de los Consumidores”, 1997.

³² **ARRIGHI, Jean Michel**. “*Protección Jurídica del Consumidor*”, Aspectos Nacionales e Internacionales, Uruguay.

En mayo del año de 1993 se organizó en Buenos Aires Argentina, un Seminario Taller sobre la “Protección Jurídica de los Consumidores en las Economías de Mercado”, en éste encuentro se expusieron y debatieron temas como: El rol del Estado en la defensa de los consumidores, el control de la publicidad, la protección contractual, el acceso a la justicia, la experiencia de las Asociaciones de Consumidores en la defensa de sus derechos, y los principales contenidos de una Ley Modelo de Protección a los Consumidores.

A partir de las conclusiones de estas dos reuniones, el programa legal de ROLAC, redactó un nuevo documento denominado “Proyecto de Reactualización de Normas tipo para la Defensa de los Consumidores” o “Ley”. En el año de 1995, se acordó extender las directrices a otras áreas, incluyendo la relacionada a los patrones de producción y consumo más sustentable, siendo la Comisión de Desarrollo Sustentable de las Naciones Unidas, la que decidió que debía agregarse una dimensión ambiental específica.

Las Directrices, jugaron un papel importante en el desarrollo de la protección al consumidor, especialmente en los países en vías de desarrollo, las que fueron analizadas y evaluadas por los Gobiernos de América Latina y el Caribe, en la reunión convocada por la Organización de las Naciones Unidas en Montevideo, lográndose que en muchas legislaciones se incorporaran los principales postulados de ésta normativa en pro de una mejor protección jurídica del consumidor. Luego de este proceso de consultas y estudios legislativos comparados, se completó la última versión denominada “Ley Modelo para la Protección de los Consumidores en América Latina y el Caribe”, que fue distribuida a todas las organizaciones de consumidores del continente y a las oficinas de IOCU para Africa, Asia y Europa.³³ La protección al consumidor tomó fundamentalmente importancia, por lo que se hizo necesario establecer un adecuado marco legal, razón que llevo al Parlamento Latinoamericano y a la Oficina Regional para América Latina y el

³³BERCOVITZ, Alberto, Cano RODRIGUEZ, op. cit. p. 75.

Caribe de Consumers International,³⁴ a preparar un “Código Latinoamericano para la Defensa del Consumidor y el Usuario”, el cual fue conocido como “Código Marco Referencial de Defensa del Consumidor y el Usuario”, el que fue aprobado por la Comisión Permanente de Defensa del Usuario y del Consumidor del Parlamento Latinoamericano, en Guayaquil Ecuador, el día 6 de Junio del año de 1997.

Dicho cuerpo jurídico fue concebido de tal manera que pudiera ser adecuado a las particularidades, características y realidades de cada país, sin afectar sus principios doctrinarios, ni sus aspectos metodológicos y procedimentales; comprendió asimismo los aspectos más importantes de la Defensa y los Derechos del Consumidor y recogió una perspectiva humanista y un enfoque moderno. Además consagró principios fundamentales como, el de la carga de la prueba en favor de la parte que litigue en defensa de los derechos de los consumidores, que el Código antes señalado define y adopta; el del consumo sustentable, basado en la armonía con el medio ambiente y el del derecho de las asociaciones de los consumidores y usuarios.

Las Directrices de las Naciones Unidas, centran su atención en los intereses y necesidades de los consumidores y usuarios, reconociendo que estos enfrentan a menudo, con relación a los empresarios e industrias, las desventajas o desequilibrios que los consumidores tienen en cuanto a la capacidad económica, nivel de educación, poder de negociación³⁵ e incluso el acceso a la información, lo que con lleva el reconocimiento de los derechos en materia de consumidores, los que se han consagrado y reconocido a través de la historia; dando pie a la creación de leyes secundarias en los países del mundo. En las directrices se aconsejó a los gobiernos que al formular políticas y planes nacionales relativos a los alimentos, deben de tener en cuenta, la necesidad de

³⁴**Consumers International:** Organización no gubernamental sin fines de lucro de carácter internacional, con estatuto consultivo del consejo Económico y social de las Naciones Unidas, que representa Organizaciones de Consumidores en el ámbito mundial <http://es.consumersinternational.org/who-we-are/we-are-50/history-of-the-consumer-movement>; sitio consultado el 11 de mayo de 2012.

³⁵Informe del Secretario General a la Comisión sobre el Desarrollo Sostenible del Consejo Económico y Social de la O.N.U. 19 de febrero de 1998.

la seguridad alimentaria de todos los consumidores, y que apoyen en la medida de lo posible la adopción de las normas del “Codex Alimentarius” de la FAO y de la Organización Mundial de la Salud OMS”.

En un sentido restringido, la protección del consumidor fue entendida como la lucha para obtener reglas tendientes a reducir los excesos por los cuales los individuos podrían ser víctimas, el que se convirtió muchas veces en un enfrentamiento entre consumidores, usuarios y productores. Sin embargo, la forma como la protección de los consumidores ha sido consagrada en las Constituciones o la interpretación que se debe hacer a ésta, para concluir en la protección de aquellos, varía de un país a otro.

Cuando la Constitución de un país, no hace mención de manera directa a los consumidores, no significa que estos se encuentren desprotegidos, porque la necesidad de su protección se puede desprender, indistintamente, de los valores de solidaridad social, igualdad material y justicia social. Se deben analizar los derechos y principios fundamentales, el sistema o el modelo económico y las normas constitucionales de contenido económico para encontrar el sustento de la protección a los consumidores; ya que estos darán como resultado que el Estado pueda intervenir en la economía, especialmente en aquellos sectores donde por medio de su intervención pueda ofrecer protección a los más débiles, entre los que se encuentran los consumidores.³⁶ El reconocimiento de los derechos de los consumidores y la existencia de normas sustanciales o de fondo, serían inoperantes si no existiera una regulación legal de mecanismos instrumentales de implementación, por medio de los cuales se asegure la aplicación concreta de las normas de protección. Es por ello, que, se deben establecer procedimientos administrativos específicos para la solución de conflictos con fuerte presencia de instancias alternas de solución a los mismos, como es en el caso específico de El Salvador, que en la Ley de Protección al Consumidor, se separó las normas

³⁶ **LOPEZ CAMARGO, Javier López**, op. cit. p. 4.

sustantivas de las adjetivas, y se incluyeron medidas cautelares en caso que exista un riesgo inminente, así como medios alternos de solución de conflictos como el avenimiento, la conciliación, la mediación, y el arbitraje, y un procedimiento sancionatorio aplicado por un Tribunal Sancionador con carácter administrativo;³⁷ por lo anterior es importante desarrollar el tema desde un punto de vista del Derecho Administrativo Sancionador.

2.1.1. ORÍGENES DE LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR EN EL SALVADOR.

Desde el año de 1989, El Salvador entró en un proceso de reformas económicas y estructurales con la finalidad de liberalizar la economía, propiciando así la inserción del país al nuevo modelo de desarrollo económico mundial, sustentado en la iniciativa de apoyo a un Estado moderno y eficiente.

Por lo que el 8 de noviembre del año de 1990, se presentó a la Asamblea Legislativa “El Anteproyecto de Ley de Regulación Temporal Precios”, el cual dio inicio para el desarrollo del proyecto de ley, que significaría la creación de lo que sería la **“Ley de Protección al Consumidor”**.³⁸

En el primer semestre del año de 1992, es decir, cuando habían transcurrido los primeros cien días del Proceso de los Acuerdos de Paz en El Salvador; uno de los aspectos más importantes que se habían llevado a cabo, fue la Creación de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos y la Ley de Protección al Consumidor.³⁹ No obstante

³⁷HERNÁNDEZ LEMUS, Cecilia María, Mario Alfredo MAYORA LÓPEZ y otros. op. cit. p. 19.

³⁸Como parte de los Acuerdos de Paz suscritos y teniendo su fundamento en La Constitución de La República. “*El modo de proteger el interés de los consumidores en el mercado*”, se establece en el artículo 101 inciso 2º, y en cumplimiento a ese mandato, el Ministerio de Economía, sometió a consideración la aprobación de un Proyecto de Ley de Protección al Consumidor.

³⁹Se aprobó mediante Decreto Legislativo No.267, con fecha 22 de junio de 1992, entrando en vigencia el día 8 de septiembre de ese mismo año, posteriormente se aprobó el Reglamento para la Aplicación de la Ley, según Decreto Ejecutivo No. 99, con fecha 27 de noviembre de 1992. El 16 de enero de 1993, se emitió

la aprobación de ésta ley, persistieron las prácticas comerciales abusivas y la necesidad de fortalecer las condiciones del país para su incorporación al proceso de Globalización. En el campo práctico, ésta Ley, dejó a la vista, numerosos vacíos, mencionando los siguientes, no incluía la consagración expresa de los derechos de los consumidores, regulaciones de los productos nocivos o peligros para la salud, ni disposiciones relativas a normar los contratos de adhesión y los contratos de prestación de servicios; tampoco regulaba mecanismos para propiciar una efectiva coordinación entre la Dirección de Protección al Consumidor y otras dependencias del Estado.

En el año de 1996, mediante Decreto Legislativo No. 666, con fecha 14 de marzo, como producto de un supuesto auge para la Protección de los Derechos Humanos en El Salvador y buscando a la vez superar las deficiencias que contenía en la ley aprobada mediante Decreto Legislativo No.267, con fecha 22 de junio del año de 1992.⁴⁰ Fue hasta el año 2005, cuando se comenzó a hablar de una nueva ley,⁴¹ encaminada a fortalecer la

el Acuerdo Ejecutivo N° 13 para crear La Dirección General de Protección al Consumidor, como dependencia del Ministerio de Economía, siendo la Institución encargada de velar por el cumplimiento de la Ley y su Reglamento, así como también para brindar apoyo a los ciudadanos, en función de sus derechos como consumidores dentro de la economía libre del mercado.

⁴⁰El Reglamento para la aplicación de esta Ley Reformada, fue aprobado por medio del Decreto N° 109, de fecha 4 de septiembre de 1996, de esta se observó que la reforma, no dio respuesta a la violación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, sino, más bien, fue una salida a la presión Internacional para que El Salvador pudiera entrar de lleno en el proceso Económico Mundial, aprovechando a la vez esta oportunidad, para generar buena opinión del pueblo y así ganar más simpatía para las nuevas elecciones y era evidente el vacío de esta ley en los siguientes puntos 1) Dejaba a discreción de los proveedores el cumplimiento de la misma, puesto que seguía contemplando que todos los profesionales o instituciones que ofrecían o prestaban servicios, se encontraban obligados únicamente a cumplir de manera estricta con la ética de su profesión y con lo ofrecido a sus clientes. 2) Cuando el consumidor encuentra productos o servicios en calidad, cantidad o en una formas diferentes a la ofrecida, se estableció que la ley no se aplicaría cuando se tratase de la comercialización de productos con algunas deficiencias, usados o reconstruidos, las cuales debían hacerse del conocimiento del consumidor, de manera clara, precisa y suficiente, por medio de notas de remisión, facturas u otro documento. 3) Las sanciones eran impuestas por el Ministerio de Economía, a través de la Dirección General de Protección al Consumidor, mediante la comprobación del hecho denunciado, previa audiencia del interesado. 4) En la audiencia se podía solicitar la apertura a pruebas. 5) La resolución dictada por la Dirección, en la cual se imponen multas, no admitía ningún recurso. En conclusión se puede decir que esta ley carecía de una estructura determinada y que a pesar de considerar por primera vez los derechos de los consumidores contenía vacíos en relación a estos.

⁴¹Dentro de este contexto se creó la figura de la comisionada presidencial para la Defensa del Consumidor; quien estaría encargada de la creación de un nuevo cuerpo legal, es así como fue presentada la propuesta

economía social de mercado que es el modelo de referencia en El Salvador, siendo un componente esencial de este modelo, el propiciar competencia y mercados competitivos. Cabe señalar que el 19 de febrero del año 2013, fueron publicadas en el Diario Oficial, las reformas a la Ley de Protección al Consumidor, en donde se reformaron varios artículos con la finalidad de actualizar los derechos de los consumidores, la protección de los intereses económicos y sociales, siendo uno de estos el derecho de retracto. Una de las reformas expuestas en esta ley es la ampliación de potestades que el Tribunal Sancionador debe poseer al momento de aplicar sanciones accesorias; otras reformas importantes e innovadoras, son la ejecución del Procedimiento Abreviado, para los casos de menor cuantía, el que debe aplicarse únicamente para la solución alterna del Arbitraje y la reforma en el Procedimiento Sancionatorio, en el que se incluyó la ejecución del Procedimiento Simplificado, el cual deberá ser aplicado por el Tribunal Sancionador, cuando se trate de denuncias de oficio. Finalmente se realizó una reforma con respecto a la capacidad de ser parte en el proceso y la legitimidad procesal para el procedimiento sancionatorio.

2.2. ANTECEDENTES DEL DERECHO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Las normas que conforman el Derecho Administrativo Sancionador tienen sus antecedentes en viejas codificaciones, siendo este, El Código de Hammurabi;⁴² el Código de Justiniano,⁴³ las Partidas de Alfonso X, la Legislación de Indias, el Derecho de Policía

ciudadana de nueva Ley de protección al consumidor que fue aprobada por el pleno el día 18 de agosto del año 2005 y entro en vigencia el 8 de octubre de ese mismo año, siendo esta la ley conocida antes de las reformas realizadas en febrero del año 2013, teniendo como base los lineamientos establecidos en las directrices de las Naciones Unidas para la protección al consumidor, así como la creación de la Defensoría del consumidor, entidad descentralizada que vino a ocupar el lugar de la Dirección General de Protección al Consumidor, además de contemplar la adición de los medios alternos de solución de controversias en materia de consumo, la creación de un Sistema Nacional de Protección al Consumidor SNPC y la creación del Tribunal Sancionador.

⁴²En Babilonia, 4000 años A.C. que constaba de 282 artículos...” se recogían conductas típicamente delictivas y otras menos lesivas que tenían un tratamiento más benigno, dependiendo casi siempre de los resultados. “La Justicia administrativa, estaba en manos de Magistrados locales, que la impartían junto a los jueces seculares y los funcionarios palatinos que reemplazaron a los sacerdotes ya que el Rey Hammurabi no quería que se abusara de lo divino.”

⁴³Promulgado en el año 534, contiene la colección completa y ordenada de constituciones imperiales romanas, Leyes, rescriptos, ordenanzas y otras disposiciones. El Corpus Juris Civiles introdujo cambios jurídicos y administrativos sustanciales que contribuyeron al progreso cultural y económico del Estado

del Medioevo y otros cuerpos legales en los que, de alguna manera se insertaban conductas de menor relevancia jurídica, identificadas indistintamente como faltas, cuasi-delitos, contravenciones o infracciones del orden, las que tenían una respuesta diferente a la aplicada a los hechos de mayor relevancia. Sin embargo, en el Siglo XVIII, como consecuencia de la Revolución Francesa, se organizan los estados modernos sobre la base del principio de la tripartición de poderes, que se extendió rápidamente por toda Europa, pero su interpretación fue diferente para los países centroeuropeos, lo que trajo como consecuencia también un desarrollo complejo de la materia que nos ocupa, debido a la diversidad de modelos que se crean para exigir responsabilidad administrativa por ilícitos de naturaleza administrativa.

Existen tres variantes representativas a partir de las cuales se separaron el resto de los modelos para exigir responsabilidad administrativa: Francia: Instaura el Monopolio represivo por parte de los Jueces y Tribunales para el conocimiento de todas las infracciones, incluyendo las administrativas.

El poder ejecutivo hace uso de la reserva legal para definir los injustos que interesan a la Administración, pero que sólo al poder Judicial corresponde juzgarlas, lo que dio lugar al desarrollo de un Derecho Penal Unitario.⁴⁴ Austria: Este país desarrolló la potestad sancionadora de la Administración, a partir del criterio que la ejecución de las leyes corresponde tanto a los Tribunales como a la Administración, por lo que la actividad Judicial sería una función ejercida por Jueces judiciales o administrativos. Este fue el primer país que elaboró una Ley Penal-Administrativa 1925, precursora de otras leyes de

romano occidental; en éste se distinguió antológicamente el delito de la contravención. Los ediles reprimían las conductas que atentaban contra el orden público. Los reglamentos de policía local eran aplicados por los quaestores era un tipo de funcionario público en el "cursus honorum sistema" que supervisaba los asuntos financieros. En la república romana un cuestor era un funcionario electo, pero en el Imperio Romano. y triunvirones, y las costumbres eran cuidadas por los sensores. Se aplicaban como sanciones la coertio, la verbatio, el arresto, el confinamiento, la multa y la indemnización reparativa.

⁴⁴**GÓMEZ PÉREZ, Angela**, *El Derecho Administrativo Sancionador y El Derecho Penal Cuba*; disponible en www.carlosparma.com.ar/index.php?option; sitio consultado el 11 de mayo del año 2012.

igual naturaleza en Europa.⁴⁵ España: La aplicación del principio de tripartición de poderes, no impidió a la Administración Pública, ser titular de una Potestad Sancionadora propia, circunscrita a la función ejecutiva, fuera del marco Judicial, la que no se extiende al régimen de faltas que continúa siendo del conocimiento de la Jurisdicción Penal.

El crecimiento de esa potestad, obligó al Estado español a reconocerla en la Constitución del año de 1978, al hacer extensivo el mandato de tipicidad legal al Derecho Administrativo Sancionador. Posteriormente en la década de los noventa, se promulga una Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones y del Procedimiento Administrativo Común y se reglamenta el ejercicio de la potestad sancionadora de la administración. El Derecho Administrativo Sancionador, no encuentra reconocimiento como subsistema jurídico hasta los siglos XIX y XX, con el desarrollo de los modernos estados parlamentarios, donde comienza a generarse como presupuesto necesario para el ejercicio de la Potestad Sancionadora de la Administración Pública.⁴⁶

Por eso se dice que el Derecho Administrativo Sancionador, aparece tardíamente en comparación con el concepto de Administración, puesto que la organización administrativa constituye uno de los primeros vestigios de la civilización humana, el proceso de jurisdicción de la Administración Pública, con el resultado de convertir lo meramente organizativo y buena parte de la acción administrativa en algo jurídicamente exigible a los particulares administrados, se reconoce por los tratadistas que es relativamente reciente.

A lo largo de la evolución de esta materia han existido posiciones controvertidas por parte de los estudiosos del Derecho, que han tratado de establecer la naturaleza de sus normas y su status dentro del Ordenamiento Jurídico, pues la diversidad que se aprecia en la elaboración e instrumentación jurídica en cada contexto, ha dado lugar a que se

⁴⁵ GÓMEZ PÉREZ, Angela, op. cit. p.1.

⁴⁶ GÓMEZ PÉREZ, Angela, op. cit. p.1.

perfilen al menos tres escuelas: La Escuela Sustancialista: Desarrollada en Alemania desde finales del siglo XIX, sentó pautas en el desarrollo dogmático, jurídico e institucional de estas normas, Mattes Heinz 1979 sus representantes trataron de fundamentar la necesidad de reconocer la existencia de un Derecho Penal Administrativo autónomo en virtud de la naturaleza jurídica de estas normas. La teoría de las infracciones administrativas o del orden ha sido la más difundida y aplicada de esta Escuela, iniciada por James Goldschmidt parte de presuponer un contraste entre Justicia y Bienestar, al considerar la acción punible como una rebelión contra el orden jurídico, mientras que la infracción administrativa sólo es dejar de promover la actividad administrativa encaminada a conseguir el bien público, limitándose por ello a causar un perjuicio al bienestar y por esta razón, propone separar el Derecho Penal Administrativo del Derecho Penal.

Después de la Segunda Guerra Mundial se promulga la Ley Penal Económica del año de 1949, que incluye las infracciones del orden de contenido económico; En el año de 1952, el Legislador trasladó a todo el ámbito del Derecho Penal la separación entre el injusto penal y el penal administrativo, desglosándose estos últimos en la Ley sobre infracciones del orden, que ha continuado perfeccionándose y aplicándose hasta nuestros días.⁴⁷

La Escuela Formalista: Intento desarrollar una construcción teórica del Derecho Penal Administrativo diferente, es decir, no a partir de la cuestión existente, sino desde la valoración político-criminal; Miguel Bajo Fernández y Blanca Mendoza Buergo en el año de 1985 consideran que junto a las sanciones penales, existen otras que la Administración Pública utiliza en el desenvolvimiento de su potestad sancionadora, especialmente en su faceta de facultad gubernativa o correctiva. Sanciones que suscitan el interés por su proximidad e identidad, con determinadas penas establecidas en el Código Penal.

⁴⁷ **GÓMEZ PÉREZ, Angela**, op. cit. p.1.

Estos autores pretenden demostrar que el hallazgo de las diferencias entre la pena impuesta al ilícito criminal y la que se aplica al ilícito administrativo no puede encontrarse en la naturaleza misma de la infracción, pues con frecuencia un supuesto típicamente delictivo se convierte en uno típicamente administrativo y viceversa y este cambio no entraña un cambio sustancial en el contenido del injusto, sino en la magnitud de la sanción y del órgano encargado de aplicarla, luego sólo cabe la distinción formal.⁴⁸ La Escuela Administrativista: A esta tendencia debe su nombre actual la materia que nos ocupa, es decir que deja de llamarse Derecho Penal Administrativo, para denominarse Derecho Administrativo Sancionador, por considerarlo un Derecho engarzado al Derecho Administrativo y al Derecho Público estatal, los autores que representan esta Escuela plantean que la Potestad Sancionadora de la Administración, es ajena a toda potestad atribuida a ésta para la gestión de los intereses públicos.⁴⁹

2.2.1. DEFINICIÓN DEL DERECHO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Acosta Romero trata el concepto de Derecho Administrativo de dos formas; en primer lugar un concepto en sentido amplio *“Conjunto de normas de derecho que regulan la organización, estructura y actividad de la parte del estado que se identifica con la administración pública o poder ejecutivo, sus relaciones con otros órganos del estado, con otros entes públicos y con los particulares”*. Y otro en sentido restringido donde predica que el Derecho Administrativo es: *“Un conjunto de normas del Derecho Público, que regulan el poder ejecutivo, administración pública y su actividad.”*⁵⁰

Gustavo Penagos citando a Dromi expresa: *“El derecho Administrativo es el conjunto de normas y principios que regulan y rigen el ejercicio de una de las funciones del poder, la administrativa”*. Por ello se dice que el Derecho Administrativo; es el régimen jurídico de la

⁴⁸ GÓMEZ PÉREZ, Angela, op. cit. p.2.

⁴⁹ GÓMEZ PÉREZ, Angela, op. cit. p.2.

⁵⁰ ACOSTA ROMERO, Miguel. *Teoría General del Derecho Administrativo*. México: Editorial Porrúa, S.A 1988 octava edición. p. 13.

función administrativa y trata sobre el circuito jurídico del obrar Administrativo y el Derecho Administrativo es la parte del Derecho Público que se ocupa de la organización y de la actividad de la administración pública, bajo el control judicial.⁵¹ Por su parte Santofimio define el Derecho Administrativo: *“Como el subsistema normativo o rama del Derecho positivo que tiene por objeto el conocimiento y la regulación jurídica de los órganos, sujetos, funciones y finalidades de la Administración Pública y de sus relaciones con los asociados y la comunidad.”*⁵²

La Doctrina ha definido al Derecho Administrativo Sancionatorio, como una manifestación del Derecho Penal, en tal sentido se ha contrastado el término “Derecho Penal Administrativo”,⁵³ se ha extendido al alcance del Derecho Penal, para una disciplina que no es su objeto; el Derecho Penal estudia y sanciona delitos, mientras el derecho sancionador estudia otro tipo de conductas que no siendo delitos merecen de represión por parte de las autoridades públicas.

Heinz Mattes, es uno de los representantes de la doctrina que habla de la existencia de un Derecho Penal Administrativo, siendo esta una posición no fortuita, sino que responde al desarrollo de la teoría del Derecho Sancionador Administrativo desde la órbita del Derecho Penal. No podía identificarse una diferencia clara entre infracciones penales y administrativas, se consideraba al Derecho Sancionatorio Administrativo, como una rama del Derecho Penal. Dicha visión que equiparaba a ambas disciplinas fue siendo depurada, gracias al desarrollo histórico y a las diversas legislaciones que encontraron un papel determinante de la administración pública en la vida social, se desarrolló entonces una teoría de Derecho Sancionatorio Administrativo.

⁵¹ **PENAGOS, Gustavo.** *Derecho Administrativo.* Bogotá: Quinta edición, Ediciones Doctrina y Ley Ltd. Quinta Edición, 2004. p.156.

⁵² **SANTOFIMIO GAMBOA, Jaime Orlando,** *Tratado de Derecho Administrativo.* Bogotá: Universidad Externado de Colombia, Tercera edición, 2003. p. 171.

⁵³ Para Maggiore el Derecho Penal Administrativo: “Es el regulador de las relaciones entre la administración pública, al obrar por finalidades propias, y los sujetos subordinados, a través de un sistema de normas acompañadas de sanciones que él estima como penales.”

2.2.2. EL DERECHO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR EN EL DERECHO COMPARADO

Al comparar al Derecho Administrativo Sancionador como un elemento del Derecho Penal, fue fruto del entendimiento inicial de esta materia, en el sentido que para la época en que se dieron las primeras manifestaciones sancionadoras de la administración sólo existía la conciencia del Derecho Penal como el instrumento por medio del cual se podía imponer sanciones a las personas, por ejemplo el Derecho Administrativo Sancionador Italiano y español. El Derecho Administrativo Sancionador, italiano estuvo circunscrito al Derecho Penal Fiscal y al Derecho Penal de Divisas; sólo en los años sesentas se comienza a hablar de la técnica de la “despenalizzazione” de los delitos leves y contravenciones, como una solución al agobio de trabajo en los Tribunales de Justicia. El poder sancionador de la administración en España tiene un alcance que ha sido calificado de inadmisibles sin comparación en ningún otro país.

Este excesivo poder tiene razones históricas muy complejas y enlaza con una tradicional desconfianza respecto de la Administración de Justicia en el ámbito político y con la responsabilidad que la Administración tiene en sectores públicos y en defensa de los intereses colectivos piénsese en la sanidad, el Transporte, el Comercio exterior e interior, la Política Fiscal, Seguridad Social, etc. En la actualidad es opinión común que los principios generales del Derecho Penal han de ser aplicados al Derecho Administrativo Sancionador y así se ha reconocido por la jurisprudencia del Tribunal Supremo⁵⁴ y del Tribunal Constitucional.⁵⁵

⁵⁴Sentencia Tribunal Supremo, de 9 de junio de 1986, en la que se ponía de manifiesto la necesidad de emplear los "principios valorativos e interpretativos del Derecho penal" como "criterios técnico-jurídicos comunes y unitarios". SSTS de 16 de diciembre de 1986 y de 20 de enero de 1987, en las que se resalta la vigencia de los principios de presunción de inocencia, de legalidad y de interdicción de arbitrariedad para un procedimiento administrativo sancionador. A su vez, el Tribunal Supremo ha sostenido en estas mismas sentencias SSTS 16 de diciembre de 1986, 20 enero de 1987 y 13 de junio 1990) que "la potestad sancionadora de la administración, dentro de la función de policía en el sentido clásico de la palabra, ofrece un entorno intrínsecamente penal, obteniendo en cada caso las consecuencias de tal premisa en orden a las

La sentencia del Tribunal Supremo de fecha 18 de febrero del año de 1981, de la Sala Cuarta dispone que la potestad sancionadora en general debe de estar “sometida a los mismos principios rectores de las leyes penales ordinarias por sujeción de ambas materias a principios comunes rectores de todo el derecho sancionador”, observando que en el Derecho administrativo han de ser “atendidos aquellos principios fundamentales inspiradores de todo derecho punitivo” como los principios de legalidad, tipicidad, antijuricidad e imputabilidad dolosa o culpable, excluyendo toda posible interpretación extensiva, analógica o inductiva. Esta doctrina ha sido confirmada por el Tribunal Constitucional de modo que hoy es doctrina Constitucional, en la que los principios fundamentales aplicados, fueron inspirados del Derecho Penal y que rigen en el Derecho Administrativo.

2.2.3. PRINCIPIOS DEL DERECHO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Para poder establecer aquello que debe entenderse como el Derecho Sancionador, es menester identificar cuáles son sus principios básicos, y en tal medida entender su entidad. En este punto es pertinente señalar que, desde la legislación y la doctrina, el establecimiento y análisis de los principios que deben guiar las manifestaciones sancionadoras del Derecho se han circunscrito alrededor del Derecho Penal, y en tal medida se entendió que los principios del Derecho Penal, deberían extenderse a otras manifestaciones sancionadoras del Derecho, matizados en cada caso por los bienes jurídicos a proteger y el tipo de infracciones. La actividad sancionadora de la Administración y el Derecho Administrativo Sancionador, constituye un instrumento represivo antológicamente distinto del regulado por el Derecho Penal y sólo teleológicamente asimilable a éste dentro de la común finalidad de crear medios legales que agregados a los actos típicamente antijurídicos hallan a éstos integrables en un

diversas manifestaciones sustantivas o formales, desde la tipificación a la irretroactividad, desde el principio de legalidad a la prescripción y desde la audiencia al interesado a la reformatio in Prius."

⁵⁵En relación al principio de legalidad, por ejemplo, se pueden citar las siguientes sentencias: SSTC 25/84 y 140/86, en las que se trató la cuestión de la reserva de ley orgánica.

orden social que es reflejo operativo del ordenamiento jurídico. Es en ese sentido que se garantiza un mínimo de justicia frente a lo sancionables y la posibilidad de gozar de seguridad Jurídica, esto en razón del conocimiento de los parámetros en virtud de los cuales un individuo puede ser sancionado mediante los principios del derecho sancionatorio administrativo aplicando y combinando los principios jurídico penales que se desarrollaran a continuación.

2.2.3.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD

Los autores coinciden que este principio es el bloque central del Derecho Administrativo Sancionador y requisito para el ejercicio de la potestad sancionadora. Siendo este principio una de las grandes conquistas del liberalismo, se manifestó desde la guerra de independencia de los Estados Unidos y en la Revolución Francesa, consagrado en la declaración de los derechos del hombre y del ciudadano y subsiguiente en las legislaciones penales en el mundo.

El principio de legalidad el cual Feuerbach le atribuyo la expresión *nullum crimen, nulla poena sine lege*,⁵⁶ su significado “ningún delito, ninguna pena sin ley previa”; el cual es uno de los pilares importantes de toda la actividad sancionadora del Estado, especialmente en el área Penal al que se dirigió inicialmente ahora bien la doctrina señala aquel principio de legalidad se traduce en dos manifestaciones.

La primera en la forma en que se crean los regímenes jurídicos sancionatorios; implica que solamente por medio de una ley pueden instituirse como delictivas, prohibidas ilícitas o antijurídicas las conductas humanas que pongan en peligro la convivencia de la sociedad, y en segundo lugar en la necesidad de una normativa para poder aplicar una sanción a una persona.

⁵⁶**MIR PUIG, Santiago.** *Derecho Penal Parte General*, Barcelona: PPU SA, 1996. P.75.

2.2.3.2. PRINCIPIO DE TIPICIDAD

El principio de legalidad impone, la exigencia material absoluta de predeterminación normativa de las conductas y de las sanciones correspondientes, exigencia que afecta a la tipificación de las infracciones, a la graduación, escala de las sanciones y a la correlación entre una y otras, de tal modo que el conjunto de normas aplicables permita predecir, con suficiente grado de certeza, el tipo y el grado de sanción susceptible de ser impuesta así la tipicidad es la descripción legal de una conducta específica a la que se vinculara una sanción administrativa.

La especificidad de la conducta a tipificar viene de una doble exigencia, del principio general de Libertad, sobre el que se organiza todo el Estado de derecho que impone que las conductas sancionables, sean significado a esa libertad y, por tanto, exactamente delimitadas sin ninguna indeterminación además por la representación democrática del pueblo, a través de las leyes y en segundo lugar a la correlativa exigencia de la seguridad jurídica que no cumpliría sí la descripción de lo sancionable no permitiese un grado de certeza suficiente para que los ciudadanos puedan predecir las consecuencias de sus actos.⁵⁷

La doctrina estipula que las exigencias del principio de tipicidad no son absolutas, sino que existe flexibilidad, esto debido a que se admite que la definición de infracción, utilice conceptos jurídicos indeterminados en la medida que sean impredecibles, aunque no se admiten formulas genéricas y abiertas que conviertan en infracción cualquier conducta antijurídica. Y por otra parte se admite la atribución de cierta discrecionalidad a la administración para concretar la sanción pertinente en cada caso, dentro del margen establecido por la ley y siempre que esta no sea absoluta.

⁵⁷**GARCIA DE ENTERRIA, Eduardo.** *Curso de Derecho Administrativo II*, Madrid 2006. pp. 179 y 180.

2.2.3.3. PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD DE LAS INFRACCIONES

Se formuló, como regla del Derecho Penal en los orígenes modernos del mismo y en la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, penas estrictas y evidentemente necesarias, así como en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, supone entonces una correspondencia entre la infracción y la sanción con interdicción de medidas innecesarias o excesivas, pues la sanción debe ser proporcional a la gravedad de la infracción,⁵⁸ el legislador debe tomar en cuenta el establecimiento del marco, jurídico normativo y sancionador.

2.2.3.4. PRINCIPIO O DERECHO DE PRESUNCIÓN DE INOCENCIA

No puede entenderse reducido al estricto campo del enjuiciamiento de conductas presuntamente delictivas, sino que debe entenderse también que preside la adopción de cualquier resolución tanto administrativa como jurisdiccional que se base en la condición o conducta de las personas cuya apreciación derive un resultado sancionatorio o limitado de sus derechos⁵⁹. De ahí que la Constitución de El Salvador, pone de manifiesto en su artículo doce el cual literalmente dice: “Toda Persona a quien se le impute un delito, se presumirá inocente, mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley en juicio público, en el que se aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”.

2.2.3.5. PRINCIPIO DE CULPABILIDAD

Dentro del campo del Derecho Administrativo Sancionatorio, se encuentra mayor relevancia del principio de culpabilidad, es así como para Gerhard y García en Colombia, debe aplicarse a la contravención el criterio de culpabilidad. Ello supone que la expedición del acto Administrativo Sancionador debe hacerse sobre la base de la plena prueba de la

⁵⁸ **GARCIA DE ENTERRIA, Eduardo**, op.cit. p.180.

⁵⁹ **GARCIA DE ENTERRIA, Eduardo**, op.cit. p.183.

culpabilidad del infractor, correspondiendo a la administración pública la carga de la prueba del elemento subjetivo del tipo.

Asimismo, por extensión analógica, son aplicables las causales de inculpabilidad. Para García Besunce, el principio en virtud del cual no hay pena sin culpa es un principio de carácter universal, íntimamente ligado al Derecho Penal civilizado, que debe servir como filtro para aceptar o rechazar determinada clase de sanciones, según permitan o no su aplicación.⁶⁰

La culpa dentro del Derecho Sancionatorio Administrativo, es la protagonista, distinto a como ocurre en el Derecho Penal donde el dolo es el personaje central y la imprudencia la circunstancia accidental, afirmación del Dr. Ossa Arbeláez, quien fundamenta su examen, expresando que el Derecho Penal tiene como finalidad al aplicar el principio de culpabilidad como medida de reproche. Debiendo existir previamente una dosis de voluntariedad en el actor del hecho, desde donde se le podrá tener como imputable de lo cometido, a contrario del Derecho Sancionatorio Administrativo donde la culpabilidad es vista con fines preventivos.

Para Ángeles de Palma y Teso, al decir que: “Mientras la infracción administrativa imprudente constituye el punto de partida originario, la comisión dolosa del hecho constitutivo de infracción es un fenómeno derivado que presupone que no ha sido cometido en forma imprudente”.

Por lo que es difícil desarrollar los principios del Derecho Sancionador, en cualquiera de sus vertientes, sin dejar de tener presente lo logrado por la doctrina, la jurisprudencia y en general toda la historia que envuelve el Derecho Penal; tal como lo sostiene Nieto, quien destaca tres diferencias puntuales donde el principio de culpabilidad en sentido del

⁶⁰**GERHARD, Alexander y Andrés GARCIA;** *La sanción administrativa y el Derecho Penal Administrativo*; Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Jurídicas 1991, p. 162.

Derecho Administrativo Sancionador, discrepa de la interpretación Penal, siendo esto los siguientes:

El conocimiento de lo ilícito, dentro de la sociedad en referencia al Derecho Penal es más generalizado, que lo considerado ilícito en Derecho Administrativo Sancionador. Si el Derecho Administrativo Sancionatorio se atiende a la culpabilidad tratada en penal, el Derecho Administrativo Sancionatorio se disuelve y queda sustituido por un juego de ficciones y presunciones; el conocimiento real es sustituido por la ficción legal que se conoce. Por tanto, si la culpabilidad se concibe como conciencia y voluntad de alcanzar un resultado ilícito y se ignora de hecho que es ilícito, el sistema cae por su propia fase. Buena fe, lo explica con un ejemplo:

Si la administración cambia de la noche a la mañana el sentido de dirección de una calle resulta difícilmente exigible a los conductores el cumplimiento inmediato de la prohibición, aunque esté debidamente señalizada, puesto que el hábito de circular en un determinado sentido provoca inevitablemente la desatención de las señales "...opera para los infractores formales la buena fe, la confianza legítima en una determinada conducta tolerante de la administración, que puede exonerar de la responsabilidad." El delito penal está conectado, con la lesión de un bien jurídico; el resultado es aquí una lesión mientras que la infracción administrativa está conectada con un mero incumplimiento con independencia de la lesión que con él pueda eventualmente producirse.⁶¹

2.2.4. EL DERECHO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR EN EL SALVADOR

Se debe tomar como punto de partida la constitución de 1950, y como base fundamental de las constituciones de 1962 y 1983, con el ánimo de establecer la posibilidad que el

⁶¹NIETO, Alejandro. *Derecho Administrativo Sancionador*. Madrid: Editorial Tecnos, Segunda edición 1994, p. 348 y siguientes.

Órgano Judicial contará con una jurisdicción Contenciosa Administrativa, por lo que en enero de 1979 se concretiza al crearse la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, siendo un mecanismo idóneo para impugnar las resoluciones de las autoridades administrativas. El Derecho supone en la vida social, valores superiores como el de justicia y los demás valores que éste comprende y, por lo tanto, el derecho debe ser la realización de tales valores en la sociedad, aunque es muy reciente la opción de los sociólogos, economistas y políticos que admiten que el Derecho debe ser considerado como un instrumento que debe tomarse en cuenta al planificar, programar y ejecutar el cambio en la sociedad.

Entre los elementos materiales del poder del Estado se encuentra en primer orden “el poder punitivo” que, haciendo abstracción del elemento “ideológico”, ha sido en todos los sistemas el modo de proveer las normas y los órganos destinados al control social, mediante el castigo de aquellas conductas consideradas delictivas, para garantizar el funcionamiento del Estado y la consecución de los fines propuestos; aunque desde luego, dependiendo de la función que se asigne al Estado, será la función que se asigne a su poder punitivo, y ello marcará, por supuesto el modo en que se haga uso de ese poder. El Derecho surge en la vida humana con el deseo de rendirle culto a la idea de la Justicia, a través de la seguridad jurídica, certeza en la vida social y el bien común; lo que así reconoce nuestra Constitución de la República en su artículo uno.⁶²

El hombre siente la necesidad de saber a qué atenerse en relación con los demás, de saber cómo se comportarán ellos con él, y qué es lo que él debe y puede hacer frente a ellos, también precisa de certeza sobre las relaciones sociales, pero además de la seguridad que las leyes o reglas se cumplan y que este cumplimiento esté garantizado por un tercero imparcial, que tenga la capacidad de resolver cualquier diferencia entre los

⁶²“El Salvador reconoce a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado, que está organizada para la consecución de la Justicia, de la seguridad jurídica y del bien común. En consecuencia, es obligación del Estado asegurar a los habitantes de la República, el goce de la libertad, la salud, la cultura, el bienestar económico y la justicia social.”

miembros del grupo social. El Derecho surge como instancia determinada de aquello, a lo cual el hombre tiene que sujetarse en sus relaciones con los demás, pero no sólo certeza teórica, saber lo que se debe hacer, sino también certeza práctica, es decir Seguridad Jurídica. La Seguridad Jurídica exige no sólo el cumplimiento de las normas para los particulares, sino que además demanda, sobre todo, la correcta aplicación de estas normas por los órganos del Gobierno que ejercen el poder público; de tal manera que si las normas vigentes son justas, y se hallan dirigidas hacia el bien común, el cumplimiento y la aplicación de las mismas realizan plenamente el valor de Seguridad Jurídica y eficacia del Sistema, es decir, un orden sólo es valioso, cuando realiza eficazmente los valores que le dan sentido.

El Derecho cumple una función conciliadora resolviendo conflictos de interés por medio de normas de imposición o de jurisdicción voluntaria. Todos los miembros de una sociedad tienen infinidad de necesidades que desea satisfacer, pero los intereses de cada uno, frecuentemente, caen en conflicto con las necesidades de los demás.⁶³ Son muchas las teorías que han sido desarrolladas acerca de la legitimidad del *Ius Puniendi*, pues el tema supone un componente valorativo que tome en cuenta diversos puntos de vista para lograr una orientación adecuada en su análisis político, filosófico, histórico, sociológico, jurídico, etc.; no obstante hay un aspecto que se desea puntualizar, y es que el ejercicio de la potestad sancionadora en un Estado democrático el que debe respetar las garantías propias del Estado de Derecho, que constituyen sus límites.

El Derecho Penal, es analizado por la mayoría de los tratadistas en dos sentidos: el objetivo, que se refiere a todo su cuerpo normativo, y el subjetivo, entendido como el Derecho del Estado a crear normas para castigar, y aplicarlas; teniendo un alcance material y absoluto que se refiere a la imperiosa exigencia de la predeterminación normativa de las conductas ilícitas y de las sanciones correspondientes, es decir, la

⁶³ **GARCÍA MAYNES, Manuel.** Filosofía del Derecho. Editorial Porrúa, México, 1997, p. 479.

existencias de preceptos jurídicos, *lex praedicta*, que permitan predecir con el suficiente grado de certeza *lex certa*, dichas conductas y se sepa a qué atenerse en cuanto a la adjunta responsabilidad y la eventual sanción; de alcance forma hace referencia al rango necesario de las normas tipificadoras de dichas conductas y sanciones.⁶⁴

En el caso particular de la legislación nacional la potestad sancionadora administrativa, esta se ejerce dentro de un determinado marco normativo que deviene primeramente de la Constitución de la República. En tal sentido en los artículos, 7, 22, 32 de la Ley de Protección al Consumidor, sujeta inicialmente, la potestad sancionadora administrativa al cumplimiento del debido proceso: "...la autoridad administrativa podrá sancionar, mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso las contravenciones a las leyes, reglamentos u ordenanzas...", pero sobretodo en congruencia con la Constitución de la República y los fundamentos del Estado Constitucional de Derecho. La potestad sancionadora encuentra su límite máximo en el mandato de legalidad que recoge el inciso primero del artículo 86 de la Constitución de la República así pues, de la sujeción a la ley, la administración solo podrá funcionar cuando aquella la faculte, ya que las actuaciones administrativas a parecen antes como un poder atribuido por la ley, y por ello delimitado y construido. Esta premisa de habilitación indudablemente extensible a la materia sancionatoria deviene de la exigencia de un mandato normativo que brinde cobertura a todo ejercicio de la potestad.⁶⁵

2.3 CORRIENTES DE MERCADO DESDE EL ENFOQUE DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

En materia económica a nivel mundial y sobre todo tratándose de los consumidores se ha tenido la necesidad de contar con medios e instrumentos específicos para proteger el

⁶⁴**GARCÍA DE ENTERRIA, Eduardo y Tomas Ramón FERNANDEZ** coautor, *Curso de Derecho Administrativo*, Esp. 10ª ed. Madrid Thomson, 2006; p. 177.

⁶⁵**SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**, *Líneas y Criterios...* ob. cit. p. 178.

derecho de los consumidores y usuarios y encuentra su manifestación en diversas expresiones dentro de la corriente del pensamiento económico del siglo XX.

Por lo que los países en vías de desarrollo y los subdesarrollados han adoptado diversas políticas del pensamiento económico, que están influenciadas por las corrientes o enfoques como lo son la Corriente de la Escuela Marginalista del Bienestar o Enfoque de la Soberanía del Consumidor, Corriente de Protección al Consumidor o Enfoque de la Soberanía del Productor y la Corriente de la Economía Social de Mercado, las que se desarrollaran a continuación.

2.3.1. CORRIENTE DE LA ESCUELA MARGINALISTA DEL BIENESTAR

Esta Escuela basa su enfoque en la soberanía del Consumidor, quien es concebido como el principio y fin de la actividad económica, que su bienestar se logrará sí se le respeta “la libertad de elegir sus productos o servicios de acuerdo a sus preferencias y necesidades⁶⁶ y que considera tanto el bienestar individual como el bienestar general en una economía. Esta corriente de pensamiento surgió y se desarrolló en el período comprendido entre los años de 1870 y 1936, posteriormente fue renovada en los años setentas por los teóricos del neoliberalismo, principalmente de la Escuela de Chicago. Las hipótesis del análisis Marginalista⁶⁷ son:

1) Todo Consumidor maximizará su utilidad distribuyendo su ingreso entre mercancías potenciales de tal manera que pueda obtener la misma utilidad marginal de cada unidad monetaria gastada.

⁶⁶Es decir, que para estos postulados, la preferencia estaba determinada por la necesidad de los consumidores y usuario y las necesidades de este, por lo que se producía y se satisfacían necesidades reales y no creadas. **ROJAS AMANDI, Víctor Manuel**. Filosofía del Derecho, Universidad Autónoma de México, 1991.

⁶⁷**NAPOLEONI, Claudio**; *El Pensamiento Económico del siglo XX*, Colección de libros de Economía OIKOS, Barcelona 1968, pp. 11-29.

- 2) Todo productor maximizará su utilidad incluyendo su capital entre los factores de producción de idéntica manera.
- 3) Los diferentes mercados que compiten en el sistema económico, funcionan bajo condiciones de competencia perfecta. Esto supone que los sujetos económicos, los consumidores y empresas, son lo bastante pequeños respecto al conjunto del mercado de tal manera que con sus acciones individuales oferta o demanda, no pueden influir sobre los precios de mercado. La posibilidad que las acciones individuales de los sujetos económicos no influyan sobre los precios depende a su vez de otras condiciones, tales como la ausencia de marcas, la homogeneidad de los productos, la libre movilidad de factores, los conocimientos perfectos del mercado de parte de los agentes económicos.
- 4) El equilibrio en el mercado se obtiene cuando los sujetos económicos actúan buscando el logro de su máximo nivel de utilidad individual y este nivel individual coincide con el nivel general de la oferta y la demanda que existe en el mercado y que es a su vez el resultado de todas las acciones individuales de los sujetos económicos en busca de su utilidad particular.

Es en la medida que el consumidor individual, el que a través de sus decisiones, determina dentro de la economía la asignación eficiente de los recursos disponibles y el funcionamiento del sistema de precios que corresponde al nivel óptimo de la oferta y la demanda, debe ser considerado “el soberano”, dentro de una autentica economía de mercado⁶⁸.

Lo mejor que debe hacerse para proteger a los consumidores, es respetar su soberanía; esto significa que para satisfacer sus necesidades, los consumidores deben tener la facultad de elegir entre distintas alternativas; por lo que esa soberanía se logrará en un mercado abierto y competitivo.

⁶⁸FUNDAUNGO, Fundación Dr. Guillermo Manuel Ungo, ob. cit. p. 7.

2.3.2. CORRIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Visto desde la perspectiva de la soberanía del Productor, esta teoría, opuesta a la primera, la Soberanía del Productor sostiene que en ciudades desarrolladas carece de validez, porque no existe la libre elección; la demanda o necesidad de un bien es impuesta o creada por la publicidad, creando así una necesidad falsa en el consumidor; en esta teoría la empresa controlaba los precios en el mercado, selecciona y diseña los productos y la publicidad de los mismos; y las ciudades que son lujosas, se crean más y mayores necesidades.

Esta escuela surgió en el año de 1920, en Estados Unidos y luego fue adoptada por los países Latinoamericanos. Corriente que se ha visto fortalecida con el avance tecnológico de las comunicaciones, especialmente en la televisión interna, televisión por cable, Internet.⁶⁹ El más claro exponente de esta corriente fue John Kenneth Gailbraith, quien plantea la necesidad de minimizar el supuesto neoclásico de la soberanía del consumidor, debido a que dentro de las denominadas “sociedades opulentas”.

Este supuesto carece por completo de validez; en este tipo de sociedades la demanda de los consumidores en el mercado conforme se generan mayores ingresos, no refleja una demanda autónoma ni se fundamenta en su libre elección, sino que por el contrario es una demanda impuesta desde afuera orientada a gratificar deseos psíquicos o artificiales, que con creencia son creados por la publicidad, el arte y el afán de ventas de las empresas.⁷⁰ A medida que una sociedad se va volviendo cada vez más opulenta, las necesidades van siendo creadas cada vez más por el proceso que las satisface. Su actuación puede ser pasiva, los incrementos en el consumo, la contrapartida de los

⁶⁹ CRUZ RIVAS, Jeannette Celina, Mónica Lissette VILLALTA PAZ y otro. *Causas Que Impiden La Obtención de una Pronta y Cumplida Justicia con el Procedimiento Administrativo que sigue la Dirección General de Protección al Consumidor*, Tesis de Grado, Facultad de Jurisprudencia y Ciencia Sociales, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 2002, p. 35.

⁷⁰ FUNDAUNGO, Fundación Dr. Guillermo Manuel Ungo, ob. cit. p.8.

incrementos en la producción, actúan por sugestión o por estímulo para crear necesidades. Pero los productores pueden actuar también de una forma activa, creando necesidades a través de la publicidad y de las técnicas de ventas. Las necesidades vienen así a depender del producto.⁷¹

En el enfoque de la soberanía del Productor, la constituye el tema de la calidad del consumo y de la calidad de vida principalmente desde la perspectiva de los efectos que sobre estas variables tienen el desarrollo, creadas por la expansión económica, principalmente desde la perspectiva del surgimiento de los fenómenos del consumismo y de degradación ambiental que lleva aparejados esta expansión. Por lo que la alternativa para proteger los derechos del consumidor en la economía de mercado no se reduce a la limitación del poder de los productores y al aumento de la capacidad de negociación de los consumidores, sino que este debe trascender hacia la búsqueda de nuevos patrones de consumo que reflejen bajo nuevo criterios los progresos en la calidad de vida de las sociedades. No se trata de consumir más, sino de consumir mejor. Es necesario que un marco de vida más seguro y más satisfactorio refleje los progresos de la calidad de vida, pero nada es simple, la mayor parte de los agentes económicos se sienten productores antes que consumidores.⁷² De esta corriente de pensamiento se derivan recomendaciones de políticas económicas encaminadas a controlar el poder de las empresas sobre la demanda de los consumidores y a evitar que las decisiones tomadas por las empresas respecto a la producción y al consumo puedan dañar la asignación eficiente de los recursos que demanda los intereses de la sociedad en su conjunto.⁷³

Entre las recomendaciones son las regulaciones de precios, restricciones a la publicidad, impuestos selectivos al consumo de bienes socialmente dañinos, participación del Estado en la provisión de bienes y servicios. Esta corriente guarda una analogía con el

⁷¹ **GALBRAITH, John Kenet.** *La sociedad Opulenta*; Segunda edición, Ediciones Ariel, Barcelona 1969, p. 174.

⁷² **GALBRAITH, John Kenet.** op. cit. p. 253.

⁷³ **FUNDAUNGO,** Fundación Dr. Guillermo Manuel Ungo: ob. cit. p.12.

fortalecimiento de las organizaciones de consumidores y el desarrollo de mecanismos privados y públicos para reforzar el poder de equilibrio o contrapeso de los consumidores en el mercado.

En los países de América Latina, este planteamiento presentó grandes coincidencias con el diseño de políticas de intervención del Estado en el mercado a través de la producción de bienes y servicios, así como las políticas de protección del ingreso de los consumidores por medio de la fijación de precios máximos, regulación de los márgenes de utilidad de las empresas y otras formas de regulación de los mercados, orientadas a mantener el poder adquisitivo de los consumidores como una condición de la estrategia para el desarrollo de mercado interno y del proceso de industrialización por sustitución de importaciones impulsado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

2.3.3. CORRIENTE DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE MERCADO

La corriente de la Economía Social de Mercado, con relación a la protección del consumidor centra su fundamento en la libre competencia, la determinación libre de los precios y quienes limiten esta competencia, estarían atentando contra los consumidores; el planteamiento social de mercado puede conducir a la formación de grupos dominantes debido a la concentración de capitales, estas agrupaciones pueden tener efecto negativo sobre la empresa, trabajadores y consumidores.⁷⁴ Si no están regulados con formalidad de parte del Estado, de donde se supone debe existir un equilibrio entre los consumidores y los proveedores.

Esta teoría reconoce que la economía de mercado tiene una falla de construcción,⁷⁵ que la empuja como tendencia a la formación de grupos dominantes en el mercado, como

⁷⁴ **ROJAS AMANDI, Víctor Manuel**, op. cit. p.207.

⁷⁵ **BÔHM, Franz**, *La Cabeza de Jano de la Concentración en la Política de Competencia en la Economía de Mercado*, cuadernos de CIEDLA, Argentina, 1988.

consecuencia de los procesos de concentración y centralización del capital, los cuales en la mayoría de casos tienen efectos negativos sobre las empresas, los trabajadores y los consumidores y las que no son controladas pueden tener un efecto autodestructivo en el sistema. La solución a esta falla estructural de la economía de mercado, que profundiza la amenaza permanente de perjuicios contra los consumidores, puede y debe ser controlada a través de medidas administrativas o judiciales que aplicadas de manera profiláctica o correctiva, eviten la formación de acuerdos y adopción de prácticas anticompetitivas que limiten la libre competencia y la libre determinación de los precios en los diferentes mercados.⁷⁶

Las medidas administrativas o judiciales propuestas por la Economía Social de Mercado, están orientada a la creación de un orden económico que promueva la competencia y libre determinación de los precios; no así la intervención del Estado en la fijación de precios o en el control de los mercados para hacer contrapeso al poder de las empresas. El cumplimiento de esta función determinante de los consumidores en el mercado, dado un orden económico que promueva la competencia y la fijación libre de precio, solo puede ser posible si los consumidores cuentan con los ingresos y la información que les permitan hacer su mejor elección en el mercado de los bienes y servicios.⁷⁷

Otra forma de protección al consumidor planteada por la economía Social de Mercado, es la generación de condiciones en que los consumidores tengan acceso a la información que requieren para hacer una elección racional en el mercado. Estas condiciones pueden ser generadas por las oficinas gubernamentales que investiguen las características y propiedades de los bienes y servicios que ofrecen las empresas en el mercado y que luego divulguen los resultados entre los consumidores o bien a través de instituciones u

⁷⁶ **FUNDAUNGO**, Fundación Dr. Guillermo Manuel Ungo, ob. cit. p.14.

⁷⁷ **BERG, Hartmut**, *Competencia, Funciones, Proceso y Condiciones en la Política de la Competencia en la Economía de Mercado*, cuadernos de CEIDLA, Argentina 1988.

organizaciones de la sociedad civil que asuman estas u otras funciones orientadas a la información y orientación de los consumidores en el mercado.

Las premisas de la Economía Social de Mercado, sugieren la imposibilidad de considerar el tema de la Protección al Consumidor con un área especializada y/o exclusiva de un ministerio o dependencia gubernamental, sea ésta del área económica o del área social; descartan al mismo tiempo la pretensión de asignarle un carácter exclusivamente público o exclusivamente privado a las acciones de protección al consumidor; sino basada en una visión sistemática en donde interrelaciones agentes públicos y privados; es decir un sistema de protección al consumidor con un carácter mixto, en el sentido que combine el uso de mecanismos públicos y mecanismos privados dentro del ámbitos claramente definidos. El carácter mixto, el sistema de protección al consumidor se perfeccionara a partir de los siguientes lineamientos:

a) La definición clara de los ámbitos de intervención del Estado; b) La existencia de un marco jurídico e institucional que garantice la existencia y respecto de las reglas del juego a los consumidores y las empresas; c) La participación consciente y responsable de los consumidores en la defensa de sus intereses, tanto a nivel individual como a nivel de sus asociaciones y d) la voluntad del Estado de fortalecer la capacidad de los consumidores de defender sus intereses y de resolver por ellos mismos sus problemas.⁷⁸

2.4. DERECHO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIOS DESDE EL ENFOQUE DE LOS DERECHOS HUMANOS.

2.4.1. DERECHOS HUMANOS.

Son todos aquellos Derechos que le pertenecen al ser humano y reflejan la satisfacción

⁷⁸FUNDAUNGO, Fundación Dr. Guillermo Manuel Ungo, op. cit. p.18.

de necesidades humanas,⁷⁹ Para Antonio Enrique Pérez Luño los derechos humanos son un conjunto de facultades e instituciones que en cada momento histórico concretan las exigencias de la dignidad, la libertad y la igualdad humana los cuales deben ser reconocidos positivamente por los ordenamientos jurídicos a nivel nacional e internacional;⁸⁰ momento histórico determinado, pues se debe tener presente que a través del tiempo se han ido reconociendo derechos tales como los principios de dignidad, libertad e igualdad y el reconocimiento positivo de los derechos entendiendo en sentido amplio que comprende tanto instrumentos normativos de positivización y garantías.

De acuerdo a diversas filosofías jurídicas, Derechos Humanos *son aquellas libertades, facultades, instituciones o reivindicaciones relativas a bienes primarios o básicos,*⁸¹ que incluyen a toda persona, por el mero hecho de su condición humana, para la garantía de una vida digna, son independientes de factores particulares como el estatus, sexo, etnia o nacionalidad; y no dependen exclusivamente del ordenamiento jurídico; también los Derechos Humanos se ha definido como las condiciones que permiten crear una relación integrada entre la persona y la sociedad, identificándose consigo mismos y con los demás. Los derechos del consumidor, se confieren específicamente a los consumidores en sus relaciones de consumo con los proveedores de bienes y servicios, han sido reconocidos sólo a partir de la segunda mitad del siglo XX.

Con anterioridad, tales derechos se hacían derivar de los contratos que los consumidores celebraban con los proveedores, con base en el Código de Comercio o el Código Civil, los cuales, en los términos generales, no otorgaban una protección específica a los

⁷⁹**LUNA, Oscar Humberto;** Procurador General de la Republica de El Salvador, Curso de Derechos Humanos "Doctrina y Reflexiones", 1° edición, San Salvador, El Salvador 2010, p. 38.

⁸⁰**PEREZ LUÑO, Antonio Enrique,** "Derechos Humanos, Estado de Derecho y Constitución" Editorial Tecnos, Quinta edición Madrid 1995. p. 48.

⁸¹Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Ley Federal de Protección del Consumidor. México, disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113>. fecha de consulta, 26 de agosto del año dos mil doce.

consumidores y se basaban en el principio de la autonomía de la voluntad o de libertad de estipulaciones. El consumidor, con su poca información sobre los bienes y servicios del mercado y sobre sus derechos y obligaciones, debía enfrentar solo sus relaciones de consumo con proveedores que contaban con mayor información y experiencia. El 14 de abril del año de 1975, el consejo de las comunidades europeas aprobó el programa preliminar de la Comunidad Económica Europea, para una política de protección e información a los consumidores, que reordenó en forma sistemática todas las iniciativas para la tutela del consumidor. En el programa se reconocieron los siguientes cinco derechos fundamentales del consumidor, los que se desarrollan a continuación.

2.4.1.1. EL DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES.

Los bienes y servicios puestos en el mercado a disposición del consumidor deben ser, utilizados en condiciones normales o previsibles que no presenten peligros para su salud o seguridad; cuando sí presenten tales peligros, deben poder ser retirados del mercado con procedimientos rápidos y sencillos. De manera general, los riesgos que pueden provenir de un uso previsible de los bienes y servicios, tomando en cuenta su naturaleza y las personas a las cuales son destinadas, deben ser puestos en conocimiento previo de los consumidores por medios apropiados. El consumidor debe ser protegido contra las consecuencias de daños corporales causados por mercancías y productos defectuosos provistos por productores de bienes y prestadores de servicios.

2.4.1.2. EL DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS DE LOS CONSUMIDORES.

Los compradores de bienes o servicios deben ser protegidos contra los abusos de poder del proveedor; en particular, contra los contratos tipo o de adhesión establecidos

unilateralmente, la exclusión abusiva en los contratos de derechos básicos, las condiciones abusivas de crédito, el requerimiento de pago de mercancías no ordenadas y los métodos de venta agresivos.

El consumidor debe ser protegido contra los daños provocados a sus intereses económicos por un producto defectuoso o un servicio deficiente. La presentación y promoción de bienes y servicios, incluyendo los servicios financieros, no deben ser concebidas de forma que engañen, directa ni indirectamente, a la persona a la que se le ofrecen o a través de la que se solicitan. Ninguna forma de publicidad visual o auditiva debe inducir a error al cliente potencial del producto o del servicio. El autor de cualquier tipo de publicidad debe poder justificar la veracidad de lo que afirma por medios apropiados. Todas las informaciones proporcionadas en la etiqueta, tanto en el lugar de venta como en la publicidad, deben ser exactas.

2.4.1.3. EL DERECHO A LA REPARACIÓN DE LOS DAÑOS.

El consumidor debe recibir asesoramiento y asistencia en materia de quejas y en caso de perjuicios sufridos debido a la compra o utilización de productos defectuosos o de servicios insuficientes, tiene derecho, además, a una justa reparación de tales perjuicios por medio de procedimientos rápidos, eficaces y poco costosos.

2.4.1.4. EL DERECHO A LA INFORMACIÓN Y A LA EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR.

Por una parte, el comprador de bienes o servicios debe disponer de una información suficiente que le permita conocer las características esenciales de los bienes y servicios que se le ofrecen, tales como su naturaleza, calidad, cantidad, y precio; hacer una elección racional entre los bienes y servicios que compiten en el mercado; utilizar con

plena seguridad y de modo satisfactorio dichos bienes y servicios; así como reclamar la reparación de los perjuicios eventuales que resulten de los productos o servicios recibidos. Por otra parte, se deben poner oportunos medios educativos a disposición tanto de los niños, los jóvenes y los adultos, para que puedan actuar como consumidores informados, conscientes de sus derechos y responsabilidades, capaces de elegir con claridad entre los bienes y servicios.

2.4.1.5. EL DERECHO A LA REPRESENTACIÓN, DERECHO A SER ESCUCHADO.

Los consumidores deben ser consultados y oídos cuando se preparen las decisiones que les conciernen, en particular, a través de las asociaciones interesadas en la protección e información de los consumidores. Estos cinco derechos fundamentales fueron confirmados por un segundo Programa de una Política de Protección e Información de los Consumidores, adoptado por el Consejo de las Comunidades Europeas el 19 de mayo del año de 1981.

2.5. DERECHOS FUNDAMENTALES DE LOS CONSUMIDORES.

Los derechos del consumidor han nacido como consecuencia necesaria y lógica del cambio de las relaciones económico, sociales derivadas del modelo de producción en masa, y tienen como correlación la sociedad de consumo. En este sentido el derecho de consumo acompaña al proceso evolutivo en los vínculos entre quien representan el último eslabón en la cadena de comercialización y los restantes actores sociales intervinientes en la relación de consumo mediante la consideración específica de la problemática y necesidades que tales interacciones generan.

Entre los cambios acontecidos con el surgimiento de las sociedades de masas, observamos que si bien inicialmente el sistema de producción de este tipo se orientaba a la satisfacción de las necesidades y servicios de los consumidores, en poco tiempo produjo una novedosa innovación el factor determinante de producción, que dejó de

orientarse a la satisfacción de necesidades de los consumidores para dirigirse a la satisfacción de las necesidades propias del sistema, como consecuencia de ello irrumpieron el sistema de productos y servicios con el objeto de atender al solo propósito de sostener los engranajes de la producción. El consumismo tiene su origen en las necesidades creadas artificialmente por el sistema de producción y es, en consecuencia determinado culturalmente. En relación a los consumidores, funciona asociado al sentido de pertenencia real o deseada a un grupo o clase social y promovida básicamente por medio de la publicidad, hasta convertirse prácticamente en un acto de indiferencia con consecuencias económicas directas e indirectas, entre las cuales se puede mencionar el sobreendeudamiento doméstico, individual o familiar y repercusiones económicas adversas derivadas de la afectación al medio ambiente, respectivamente.⁸²

Por lo que se puede afirmar que el consumo afecta la calidad de vida en orden al desarrollo humano, positiva o negativamente, dependiendo que sí contribuye a su elevación o detrimento, las pautas para la evaluación estarán dadas por las características del consumo, sí es sustentable o no y sus consecuencias visibles ambientalmente.

Es en este contexto que se debe preguntar acerca de las razones que justifican la creación de normas específicas, defensa del consumidor, por lo que se deben tomar en cuenta diversas cuestiones como la multiplicidad de intervinientes en la relación de consumo, diferencia de poder negociar entre consumidor y miembros de la cadena de producción, distribución, y comercialización; dificultad del acceso a la justicia y existencia de derechos fundamentales en juego. Dentro de la tipología de los Derechos Humanos, se encuentra también los Derechos Fundamentales, en relación al consumidor, se cuenta con el derecho a un medio ambiente sano, el cual está relacionado a la amenaza y deterioro de los recursos naturales, alteración de las condiciones ambientales, que

⁸²PEREZ BUSTAMANTE, Laura, op. cit. p. 31.

consecuentemente afectan, el derecho a la salud, al bienestar, al derecho a consumir alimentos no contaminados, a respirar aire puro y derecho a consumir agua pura.⁸³ Hay doctrina contemporánea que usa el adjetivo de Derecho fundamental, para referirse a los derechos, que el hombre debe tener y gozar, pero solo aparece con la categoría de fundamental una vez que el derecho positivo lo reconoce y cuando el Derecho Constitucional de cada Estado los acoge favorablemente, ya que representan las decisiones básicas del constituyente a través de la cual los principales valores, ético y políticos de una comunidad alcanza la expresión jurídica.

Hay que tener en cuenta que los Derechos Fundamentales son los que ya están plasmados en la Constitución y son inherentes al ser humano, por lo que los derechos al consumidor deben considerarse como derechos fundamentales, es por ello que el Derecho del Consumidor, se denomina como un conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones.

Este derecho ha nacido como consecuencia necesaria y lógica del cambio en las relaciones económicas sociales derivadas del modelo de producción en masa, el derecho de consumidor es también llamado como derecho de tercera generación o nuevos derechos sociales.⁸⁴ También se define como el conjunto de normas que regulan la relación comercial entre consumidores y proveedores, ya sean estas personas naturales y jurídicas.

Este derecho básico es considerado, como un derecho a la información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen. Como se dijo anteriormente, el derecho a ser informado fue propuesto por el

⁸³ LUNA, Oscar Humberto, op. cit. p. 38.

⁸⁴ PEREZ BUSTAMANTE, Laura, op. cit. p. 42.

presidente Kennedy como un derecho fundamental de los consumidores, y ha sido reconocido como tal en la Carta Europea del año de 1973, en el Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea del año de 1975 y en las Directrices de la ONU en el año de 1985. Ha sido una de las bases más importantes sobre las que se ha erigido el derecho del consumo.

2.5.1. DERECHO AL ACCESO AL CONSUMO

El Derecho al Acceso al Consumo puede denominarse como un derecho fundamental del consumidor, origina y da la posibilidad de la existencia y ejercicio de los restantes derechos, ya que abarca la satisfacción de necesidades básicas, como la salud; tanto en lo que se refieren a consumo de productos, que no la afecta como al acceso de sistemas de protección de la misma, la educación, la vestimenta, vivienda, servicio de agua, energía eléctrica, gas y comunicaciones; el derecho de acceso al consumo más que nunca se convierte en requisito de igualdad de posibilidades, oportunidades y del desarrollo humano.⁸⁵

2.5.2. DERECHO DE SEGURIDAD

Implica la protección contra las consecuencias perjudiciales de productos, procesos productivos y servicios peligrosos para la salud, la vida o la integridad de los consumidores. Incluye las previsiones necesarias en torno a la peligrosidad actual o potencial de los productos y servicios introducidos al mercado.

Por Ejemplo, la Defensoría del Consumidor en El Salvador, detecto la venta de 3,491 productos vencidos, en doce cadenas de supermercados en el país de acuerdo a un sondeo realizado entre junio y septiembre del año dos mil doce, la presidenta de la

⁸⁵ **PEREZ BUSTAMANTE, Laura**, op. cit. p. 49.

entidad gubernamental Yanci Urbina informo que de esa cantidad, 2,952 son alimentos como jugos, refrescos, sabrosadores, especies, harinas, cereales, carnes y embutidos y el resto son cerveza y cigarrillos, por lo que llamo a la ciudadanía a verificar en la etiqueta las fechas de vencimiento para prevenir a la salud.⁸⁶

2.5.3. DERECHO A GOZAR DE UN AMBIENTE SANO

Este está íntimamente relacionado con la calidad de vida y configura un requisito indispensable ya que abarca la protección contra daños ambientales que los individuos no tienen control reconoce las necesidades de proteger y mejorar el ambiente para las generaciones presentes y futuras, el Estado proveerá la protección de este derecho.

2.5.4. DERECHO A LA INFORMACIÓN

el derecho a obtener los elementos necesarios a fin de posibilitar elecciones o tomas de decisiones favorables a sus intereses. En materia contractual se relaciona con la formación del consentimiento y previene la existencia de vicios en él, se trata de la obtención de información necesaria para el actuar responsable en materia de consumo y para proteger al consumidor de mecanismos de venta de prácticas comerciales que puedan influir en sus decisiones, afectando derechos económicos, personales y sociales.

Este derecho conlleva la protección contra publicidades engañosas o inexactas difundidas por cualquier medio, avisos, etiquetas, rótulos y otros, así como las consecuencias o implicación que los productos y servicios para quienes los utilizan y sobre todo el ambiente, este derecho atribuye a ejercer la libertad de elección y a la prevención de conflictos y daños.⁸⁷

⁸⁶ Información disponible en www.Transparenciaactiva.gob.sv/laip2012/, sitio consultado el 16 de octubre del año 2012.

⁸⁷ PEREZ BUSTAMANTE, Laura, op. cit. p. 59.

2.5.5. DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN

Es el derecho de tener acceso a una variedad de productos y servicios a precios y condiciones competitivos a tener acceso a la satisfacción de calidad, precios y tarifas justas, mantener un adecuado control sobre los procedimientos de fijación de las tarifas y prácticas comerciales entre los operadores, con el objeto de evitar que el posicionamiento dominante que conlleve un perjuicio para los usuarios. El consumidor tiene la libre elección de escoger que productos comprar y que servicios obtener, para ello debe haber una libre competencia y en donde haya respeto entre los productores, comerciantes.

2.5.6. DERECHO A LA EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

Este derecho implica básicamente la adquisición de dos tipos de conocimientos uno de carácter individual, dirigido a la satisfacción de sus necesidades materiales de manera tal que su conducta no vaya en detrimento de sus intereses inmediato y el otro relacionado a cuestiones, que tienen implicaciones de carácter colectivo cuyas consecuencias afectan a la sociedad en su conjunto.

2.5.7. DERECHO A LA REPRESENTACIÓN

Este derecho es configurado y puesto en práctica a través de las asociaciones de consumidores⁸⁸ que es la especificación del derecho de libre asociación, esta legitimación para actuar en defensa de esta clase de derechos ha sido reconocida mundialmente como consecuencia de la imposibilidad fáctica de la defensa de los intereses a nivel individual que se le dan en muchos supuestos y de la diferencia de poder negociar entre proveedores y consumidores.

⁸⁸ **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.** D. L. 776 del 18 de agosto de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 166, Tomo 368 de fecha 8 de septiembre de 2005. Artículo 162 Capítulo III, Las Asociaciones De Consumidores.

2.5.8. DERECHO DE RESARCIMIENTO

Se trata del derecho a recibir compensación por defectos en los productos o servicios insatisfactorios y suponen la disposición de formas o mecanismos de ayuda legal con el objeto de posibilitar el efectivo resarcimiento en casos de reclamos. Este derecho se vincula con el acceso a la justicia y la factibilidad de su ejercicio, depende de los procedimientos de resolución de conflictos que se generen.

2.6. ANÁLISIS DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA LEY SALVADOREÑA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

2.6.1. DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL SALVADOR.

Un Estado democrático debe salvaguardar en aras de la conservación del Estado de derecho, el acatamiento de los ordenamientos jurídicos, sobre todo tratándose de normas que impliquen derechos fundamentales, como en el caso de los consumidores, que sí bien, no son considerados como un grupo vulnerable, sí se encuentran, en un estado de vulnerabilidad ante las múltiples prácticas fraudulentas que existen en el mercado.

2.6.1.1. DERECHOS CONSAGRADOS EN LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

Ser protegido de las alzas de bienes y servicios esenciales, de acuerdo a los establecidos en el literal c) del Art. 58 LCP.⁸⁹ Ser protegidos de cobros de bienes no entregados o servicios no prestados.⁹⁰ Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir,

⁸⁹ **LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. Reforma** D.L. No. 286, 31 de Enero de 2013; D.O. No.34, T.398, 19 de Febrero de 2013. Artículo. 4.

así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere; y de las condiciones de la contratación, lo anterior está comprendida en la Ley. Ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa, en los términos establecidos en el inciso cuarto del Art. 31 LPC.

También adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente. Ser educado e informado en materia de consumo, en la forma en que se establece en el capítulo sexto del título de la protección del consumidor de la Ley de protección al Consumidor; así como a agruparse en asociaciones de consumidores para la protección de sus intereses. La libertad de elección y trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase de contratos.⁹¹ A que no se le prorrogue renueve un contrato de plazo determinado, sin su consentimiento expresado por escrito.⁹²

Desistir o retractarse de un contrato en los términos establecido en la Ley de Protección al Consumidor.⁹³ También la ley reconoce otros derechos como: derechos irrenunciables, los cuales están contemplados en el artículo cinco, enunciando lo siguiente: Son irrenunciables anticipadamente y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos o prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.

Los consumidores y proveedores podrán en cualquier instancia judicial o administrativa, mediar, conciliar, someter a arbitraje o convenir en la solución de sus controversias, siendo exigible y obligatorio para ambas partes cumplir en su totalidad lo acordado. También las personas con disparidad física, mental, psicológica o sensorial, en tantos consumidores, gozaran especial protección por parte de todos los órganos del estado y

⁹⁰ Reforma del Art. 4, Ley de Protección al Consumidor.

⁹¹ Reforma del Art. 4 LPC.

⁹² Reforma del Art. 4 LPC.

⁹³ Reforma del Art. 4 LPC.

en especial por parte de la defensoría del consumidor que en el marco de las atribuciones que le confiere la ley procura:⁹⁴ Contribuir a su inclusión social como consumidores y usuarios, mediante la adopción de medidas para la educación la prevención y la atención de reclamaciones del colectivo de consumidores con discapacidad.

Promover acciones de sensibilización, estudio e información sobre diferentes temas, relacionados con el consumo de las personas con discapacidad en cuanto al acceso a los bienes y servicios especialmente de aquellos, ofrecidos directamente por la administración pública.

Impulsar la colaboración entre el colectivo de los discapacitados, las organizaciones de los consumidores y las instituciones públicas, relacionadas con el tema de defensa a los mismos, con el fin de desarrollar programas conjuntos a favor de los derechos de las personas con discapacidad como consumidores de productos y servicios.

2.6.1.2. DERECHO A LA SEGURIDAD Y A LA CALIDAD

Los productos y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores no deben implicar riesgos para su vida, salud o seguridad, ni para el medio ambiente, salvo los legalmente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización. Los riesgos que provengan de una utilización previsible de los bienes y servicios, en atención a su naturaleza y de las personas a las que van destinados, deben ser informados previamente a los consumidores por medios apropiados.⁹⁵

2.6.1.3. DERECHO A LA INFORMACIÓN

Las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, deberán proporcionarse con información en castellano, de forma clara, veraz, completa y

⁹⁴Art. 5-A LPC reformado

⁹⁵Art. 6 LPC

oportuna, según corresponda, especialmente en los siguientes aspectos: El origen, composición y finalidad; La calidad, cantidad, peso o medida, en su caso, de acuerdo a las normas internacionales expresadas de conformidad al sistema de medición legal o con indicación de su equivalencia al mismo; el precio, tasa o tarifa y en su caso, el importe de los incrementos o descuentos, los impuestos que correspondan y los costos adicionales por servicios, accesorios, financiamiento, prórroga del plazo u otras circunstancia semejantes; fecha de caducidad de los bienes perecederos; y las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencia y riesgo previsibles.⁹⁶

2.6.1.4. DERECHO DE RETRACTO

El derecho de retracto de un contrato, es la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato unilateralmente, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna, siempre y cuando no se hubiera perfeccionado por no haber transcurrido el plazo de ocho días, o no se hubiera empezado a hacer uso del bien, o el servicio no se hubiese empezado a prestar.

a) El derecho de retracto podrá ejercerse en los siguientes casos:

1. En la compra de bienes y contratación de servicios ofrecidos por el proveedor o un tercero que actúe por su cuenta fuera del establecimiento mercantil, en reuniones convocadas con dicho objetivo por el proveedor y donde el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión. Todos los contratos celebrados fuera del establecimiento del proveedor en los que no exista solicitud se presumen sometidos, de modo que corresponderá al proveedor la prueba en contrario.
2. En los contratos a distancia, es decir, los contratos celebrados con los consumidores en el marco de una actividad empresarial, sin la presencia física simultánea de los

⁹⁶Art. 7 LPC

contratantes, siempre que la oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el empresario.

Entre otras, tienen la consideración de técnicas de comunicación a distancia: los impresos, con o sin destinatario concreto; las cartas en formularios; la publicidad en prensa con cupón de pedido; el catálogo; el teléfono, con o sin intervención humana, cual es el caso de las llamadas automáticas o el audio texto; el correo electrónico; el fax y la televisión.

3. Cuando así se reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato.

b) El ejercicio del derecho de retracto estará sujeto a las siguientes reglas:

1. En los casos en los que de conformidad con esta disposición proceda el retracto, el contrato no se perfeccionará sino hasta que transcurra el plazo establecido para su ejercicio. El plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde que se entregó el bien contratado o desde la fecha de celebración del contrato, si el objeto de éste fuera la prestación de servicios;

2. El ejercicio del derecho de retracto no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite por escrito y que se pueda establecer fehacientemente la fecha en la que se comunicó al proveedor.

La comunicación deberá hacerse en el domicilio del proveedor o en cualquiera de sus establecimientos y si éste rehusare aceptar la comunicación, el consumidor podrá acudir a la Defensoría del Consumidor a comunicar su deseo de hacer valer el derecho de retracto, y el Director del Centro de Solución de Controversias certificará la solicitud del consumidor. En el caso del numeral II) del literal a) de esta disposición, la comunicación también podrá hacerse en los mismos medios empleados para celebrar el contrato. El riesgo de la pérdida del bien será asumido por el consumidor;

3. Serán nulas las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización para el ejercicio de este derecho, pero éstos responderán de los gastos administrativos

que pudo haberle generado el contrato al proveedor, los cuales no podrán exceder del monto que resulte de calcular el interés legal mercantil sobre la cantidad entregada, bien en concepto de prima, anticipo o precio total. El interés se cobrará teniendo en cuenta el tiempo transcurrido entre la fecha que se realizó el pago y la fecha en la que se desistió del contrato;

4. Una vez que el consumidor haya ejercido el derecho de retracto, el proveedor estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y dentro del plazo máximo de quince días desde la comunicación del retracto;

5. El desembalaje necesario para apreciar y para la comprobación del bien no implica haberlo usado. No obstante, el consumidor y usuario deberán restituir en buen estado el bien y los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado; y 6. En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero, previo acuerdo entre éste y el proveedor, lo que deberá indicarse en el contrato de crédito, el retracto resolverá dicho crédito.

2.6.1.5. DERECHO A DARSE DE BAJA

Conforme Art. 13-B LPC reformado, una vez que haya cumplido sus obligaciones contractuales, el consumidor tendrá derecho a exigir la cancelación o a darse de baja de la prestación de un bien o servicio continuo o de tracto sucesivo con las mismas o similares facilidades que tuvo para contratar. Todo proveedor está obligado a Ley de Protección al Consumidor informar al consumidor al momento de la contratación, sobre el procedimiento para ejercer este derecho.

De acuerdo con esta disposición, cuando proceda solicitar la baja de un servicio, el proveedor deberá hacerla efectiva dentro de los diez días siguientes a la fecha en la que

se solicitó. Una vez transcurrido dicho plazo sin que el proveedor hubiera hecho efectiva la baja, se entenderá que ésta se ha producido automáticamente y que, por lo tanto, en adelante ya no habrá ninguna obligación para el consumidor.

El proveedor deberá informar directamente al consumidor, treinta días antes de la finalización del contrato, para que el consumidor manifieste su voluntad por escrito, de continuar o no con el servicio. Este es un derecho muy importante que en la mayoría de los consumidores desconocen y por lo tanto no hace uso de él y la Ley lo regula por esa misma circunstancia.

2.6.1.6. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA O FALSA.

La Publicidad puede definirse, como toda forma de comunicación realizada por una persona física o jurídica, Pública o privada en el ejercicio de actividad industrial, comercial, artesanal o profesional con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes y servicios.⁹⁷ Según el Código de Ética Publicitario de El Salvador: La publicidad es aquella parte de la Política comercial de una empresa, cuya finalidad es dar a conocer una marca, producto o servicio y persuadir al posible consumidor para que consuma o haga uso de tal marca, producto o servicio, valiéndose para dicha difusión o persuasión, de contactos no personales a través de la compra de espacios publicitarios en los diferentes medios publicitarios. La publicidad, regularmente implica el uso de los medios de comunicación social y lleva un mensaje de invitación o sugerencia para que el consumidor obtenga o utilice los bienes o servicios anunciados. No obstante, la publicidad también puede hacerse llegar a los consumidores por medios de comunicación directa.

⁹⁷PEREZ BUSTAMANTE, Laura, op. cit. p. 162.

2.6.1.6.1. CLASIFICACIÓN DE LA PUBLICIDAD

En primer término se puede dividir, en publicidad lícita, que son aquellas ajustadas a derecho, e ilícita conformadas por todas aquellas publicidades o mecanismos de venta que vulneren la dignidad o atenten contra los valores y derechos reconocidos por la constitución y las leyes libertad de elección, libertad de contratar, derecho a la información, trato equitativo y digno. Dentro de las publicidades ilícitas encontramos las desleales, engañosas, adhesivas y abusivas. La doctrina y los ordenamientos jurídicos difieren en comparar la publicidad como lícita o ilícita. La publicidad Institucional es apreciada, en principio lícita.

Publicidad Desleal: es la que impide las normas de corrección y buenos usos mercantiles, afectando directamente a los competidores en sus intereses e indirectamente al consumidor.⁹⁸

Publicidad Engañosa: es toda publicidad que induzca a error o confusión sobre la naturaleza, características o utilidad de bienes o servicios. Se trata de publicidad ilícita, prohibida tanto por los ordenamientos de derecho comparado, por el derecho comunitario, como por el derecho nacional, en las legislaciones específicas de consumo y en las regulaciones sobre competencia desleal.⁹⁹

En El Salvador la Ley de Protección al Consumidor regula este derecho en el Art. 31 reformado, el cual establece que se considerará publicidad ilícita la siguiente:

a) La publicidad que atente contra la dignidad de la persona o vulnere el derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen reconocidos en la Constitución, especialmente en lo que se refiere a la mujer, juventud, infancia o grupos minoritarios. Se entenderán incluidos en la previsión anterior, los anuncios que presenten a las mujeres de forma

⁹⁸PEREZ BUSTAMANTE, Laura, op. cit. p. 168

⁹⁹PEREZ BUSTAMANTE, Laura, op. cit. p. 169.

vejatoria, bien utilizando particular y directamente su cuerpo o partes del mismo, como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar, o bien su imagen asociada a comportamientos estereotipados.

b) La publicidad engañosa o falsa, es decir cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario, total o parcialmente falsa, o que de cualquier otro modo, incluso por omisión, sea capaz de inducir a error, engaño o confusión al consumidor, pudiendo afectar su comportamiento económico. Para determinar si una publicidad es engañosa o falsa se tendrán en cuenta todos sus elementos y principalmente sus indicaciones concernientes a:

1. Las características de los bienes, actividades o servicios, tales como: Origen o procedencia geográfica o comercial, naturaleza, composición, destino, finalidad, idoneidad, disponibilidad y novedad, calidad, cantidad, categoría y especificaciones, modo y fecha de fabricación, suministro o prestación y resultados que pueden esperarse de su utilización.

2. Precio completo o modo de fijación del mismo.

3. Condiciones jurídicas y económicas de adquisición, utilización y entrega de los bienes o de la prestación de los servicios.

4. Motivos de la oferta y promoción.

5. Naturaleza, cualificaciones y derechos del anunciante.

c) La publicidad que infrinja lo dispuesto en la normativa que regule la publicidad de determinados productos, bienes, actividades o servicios. La responsabilidad por publicidad ilícita recaerá sobre el proveedor o anunciante que haya ordenado su difusión, no sobre la agencia o agente de publicidad que contrate la pauta, ni sobre el medio que la difunda. Para mejor proveer, la Defensoría del Consumidor solicitará opinión al Consejo Nacional de la Publicidad, la cual no tendrá carácter vinculante. Iniciado el procedimiento sancionatorio, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor podrá suspender cautelarmente la publicidad que se considere ilícita. Para que la publicidad relativa del precio de los bienes que se ofrecen en venta a plazos no se considere engañosa, deberá

expresar el precio de adquisición al contado y el precio total a plazos según las cuotas publicadas. En la publicidad, en los anuncios y ofertas exhibidos en locales comerciales, en los que se ofrezca un crédito o la intermediación para la celebración de un contrato de venta a plazos deberá, en todo caso, indicarse el tipo de interés, así como la tasa efectiva anual. En caso de que se hubiera estipulado un tipo de interés ya sea fijo o variable, en el contrato se establecerá el pago total, según el tipo de interés vigente en el momento de la celebración del mismo, haciendo constar expresamente como se ha calculado.

Publicidad Engañosa por Omisión: Es aquella publicidad que al omitir datos fundamentales de bienes, actividades o servicios, induce a error a los destinatarios del mensaje.¹⁰⁰

Publicidad Abusiva: se basan e insisten en emociones, motivaciones y sugerencia directas, apelan al vértigo y a la discriminación, a los miedos y las creencias, generan o exacerbans ansiedades; atacan la libre elección del comprador e implican una intromisión en su intimidad que debe ser sancionada por la ley.

Publicidad Abusiva Subliminal: es la más reprochable por ser imperceptible al consciente de quien recibe el mensaje atentando de la forma más violenta contra la intimidad, la dignidad y la libertad de elección, viciando el consentimiento y violando el deber de buena fe que debe reinar en las relaciones contractuales.¹⁰¹

2.6.1.6.2. LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA EN EL DERECHO COMPARADO

En el derecho comunitario europeo se define la publicidad engañosa como toda publicidad que, de una manera cualquiera, incluida su presentación, induce a error o puede inducir a las personas a las que se dirige o afecte, y que, debido a su carácter

¹⁰⁰ PEREZ BUSTAMANTE, Laura, op. cit. p. 170.

¹⁰¹ PEREZ BUSTAMANTE, Laura, op. cit. p. 171.

engañoso, puede afectar su comportamiento económico o que, por estas razones, perjudica o es capaz de perjudicar a su competidor.¹⁰²

El primer elemento de esta definición consiste en que la publicidad induzca o pueda inducir a error al consumidor; es decir, es publicidad engañosa tanto la que hace caer en un error al consumidor respecto de los elementos esenciales del producto o del servicio naturaleza, composición, propiedades, calidad, fecha de fabricación y vencimiento, etcétera, como la que tiene la aptitud de hacer caer en ese error, independientemente que se logre o no este resultado. Esta aptitud de inducir al error puede deberse tanto a afirmaciones contenidas en la publicidad como a omisiones. Para que se pueda configurar la publicidad engañosa se requiere que por esta inducción a error o esta aptitud para inducirlo se pueda afectar el comportamiento económico de consumidores o perjudicar al competidor o competidores del proveedor.

¹⁰²Directiva 450/84 del Consejo de la Comunidad Económica Europea, de 10 de septiembre de 1984, relativa a la armonización de las legislaciones de los Estados miembros en materia de publicidad engañosa.

CAPITULO III

NORMAS NACIONALES VINCULADAS A LOS MECANISMOS O PROCEDIMIENTOS APLICABLES POR LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR

3.1. COMPETENCIA Y FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.

La Defensoría del Consumidor tiene las siguientes áreas de competencias:

Coordinar las acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, velando por el cumplimiento de los marcos normativos respectivos en esa materia;

Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios;

Fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios en caso de emergencia nacional, siempre que se trate de productos y servicios esenciales;

Celebrar convenios con instituciones públicas o entidades privadas nacionales o extranjeras para facilitar el cumplimiento de los objetivos de la ley.

Además de promover la educación y la formación permanente de los consumidores, realizando actividades de información, organización y orientación en materia de consumo, con el objeto de prevenir las violaciones a los derechos de los consumidores;

Realizar inspecciones, auditorias y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones; acreditar árbitros institucionales e independientes

en materia de consumo e instruir los procedimientos administrativos para la solución de controversias entre proveedores y consumidores y ejercer la potestad sancionadora.

Según los alcances que la Constitución y las leyes establecen también el velar porque en los instrumentos utilizados en los contratos cumplan con las condiciones necesarias para no violentar los derechos de los consumidores; pudiendo ordenar, previo procedimiento en el que se oirá al proveedor, el retiro inmediato de los formularios que no cumplan tales condiciones cuando se trate de contratos de adhesión.

Representar directamente o por medio de apoderados a los consumidores, en el ejercicio de sus derechos y facultades ante las instancias administrativas y judiciales; velar por el cumplimiento de las normas obligatorias de seguridad, información, etiquetado, calidad, pesos y medidas de los bienes y servicios que se comercializan en el mercado; organizar, recopilar y divulgar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los precios, tasas o tarifas y características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, y de las condiciones de contratación de los mismos, así como toda otra información de interés para los consumidores.

La administración de la base de datos relativos a denuncias y atención de consumidores de todos los organismos que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor; realizar y promover investigaciones en el área de consumo.

Apoyar, fomentar y llevar un listado de las asociaciones de consumidores acreditadas dentro del Sistema Nacional de Protección al Consumidor; proponer a las instituciones competentes, la formulación de normas jurídicas o técnicas, en materia de protección al consumidor.

Así también el fomentar en los proveedores la adopción de normas y políticas orientadas a prevenir infracciones a la Ley de Protección al consumidor, así como de una mejor atención al cliente y otorgar reconocimientos a las personas, empresarios o entidades

que se distinguen en el respeto, protección y ayuda al consumidor, de conformidad con los criterios que se establezcan reglamentariamente;

Promover que las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos elaboren Cartas de Derechos de los Usuarios y las den a conocer.¹⁰³

3.2. PROCEDIMIENTOS DE LOS MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS REGULADOS EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SU REGLAMENTO.

3.2.1. LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Es el instrumento jurídico a disposición de los consumidores salvadoreños, para respaldar sus derechos como participantes en el mercado de bienes y servicios, a nivel de Latinoamérica, es una de las leyes más completas.

Este compendio legal podrá hacerse efectivo a través de la creación de condiciones únicas para el incremento en la producción de bienes, así como también propiciar el resguardo de los consumidores ante los distintos abusos y arbitrariedades que se cometen en el mercado. Desde esta perspectiva jurídica, se decretó la Ley de Protección al Consumidor, la que tiene como objeto proteger los derechos de los consumidores, a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

Además se dispone que la Defensoría del Consumidor, es la institución encargada de promover y desarrollar a protección de los consumidores, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con las demás instituciones del aparato estatal y los

¹⁰³Art. 58, LPC.

Particulares además de establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, tal como lo dispone el Art. 57 LPC, el que determina que la Defensoría del Consumidor, es la entidad encargada de aplicar la ley y de coordinar la acción con las instituciones de la administración pública para el cumplimiento de la misma. También, coordinará el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y podrá presentar propuestas al Órgano Ejecutivo en el ramo de economía, para la formulación de políticas de protección al consumidor y su plan de acción. El ámbito de aplicación de la ley, se encuentra en el Art. 2 LPC.¹⁰⁴

3.2.2. REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Este Reglamento, fue creado con el objeto de asegurar la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor, por lo que fue necesario dictar las disposiciones reglamentarias pertinentes que desarrollaren especialmente la forma de hacer efectivos derechos del consumidor, que requieran un desarrollo para su aplicación; aspectos organizativos de la Defensoría del Consumidor; desarrollo de los procedimientos contenidos en la Ley, del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y demás aspectos en que la Ley remite a un desarrollo reglamentario.

A manera de ejemplo se puede citar el Art. 22 LPC,¹⁰⁵ cuando se refiere a los contratos de adhesión, el Reglamento amplía lo estipulado en la Ley de Protección al Consumidor,

¹⁰⁴Art. 2.LPC. "Quedan sujetos a esta ley todos los consumidores y los proveedores, sean éstos personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes o contratación de servicios".

¹⁰⁵Art. 22. LPC. "En el caso de los contratos de adhesión y sus anexos, redactados en formularios impresos mediante cualquier procedimiento, deberán ser escritos en términos claros, en idioma castellano, impresos con caracteres legibles a simple vista y en ningún caso podrán contener remisiones a textos o documentos que no se entregan al consumidor, previa o simultáneamente a la celebración del contrato, salvo que la remisión sea a cualquier ley de la República. De todo contrato y sus anexos deberá entregarse copia al consumidor. Los formularios estarán a disposición de los consumidores, quienes tendrán derecho a conocerlos antes de suscribirlos, para lo cual los proveedores deberán facilitar su obtención mediante impresos o cualquier otro medio. La Defensoría del Consumidor podrá proceder al retiro de los formularios

ya que especifica el trámite de fiscalización y retiro de los formularios que contengan cláusulas abusivas, así el Art.11 RLPC,¹⁰⁶ establece para efectos de hacer efectiva la potestad contemplada en el inciso tercero del Art. 22 LPC, en caso que la Defensoría del Consumidor conozca de la inclusión de datos falsos en los productos que puedan inducir a engaño con relación al origen, calidad, cantidad, contenido, precio, garantía, uso o efectos de los mismos podrá hacer las investigaciones del caso, para lo cual podrá realizar inspecciones, revisar documentos y nombrar peritos, así lo dispone el Art. 19 RLPC.

De acuerdo al Art. 5 RLPC,¹⁰⁷ podrá practicarse inspecciones o auditorias, para verificar si se ha incurrido o no en lo establecido en el Art. 18 Literal b) LPC,¹⁰⁸ condiciona cuando se refiere a la contratación, sobre la firma en blanco de la letra de cambio, pagaré, factura

cuando se determine, previa audiencia al proveedor, que éstos contienen cláusulas abusivas. Los proveedores de servicios financieros depositarán los formularios en la institución encargada de su fiscalización y vigilancia, la que verificará conjuntamente con la Defensoría del Consumidor, en un plazo no mayor a treinta días contados a partir del respectivo depósito, que cumplen lo correspondiente a derechos del consumidor, haciendo en su caso, dentro de dicho plazo, las observaciones pertinentes. Caso contrario se entenderá que los formularios cumplen con la correspondiente normativa y en consecuencia pueden ser utilizados por los proveedores. Lo dispuesto en este artículo se desarrollará en el Reglamento de la ley”.

¹⁰⁶Art. 11, RLPC. “Para efectos de hacer efectiva la potestad contemplada en el inciso tercero del artículo 22 de la Ley de la Defensoría podrá hacer uso de su potestad de verificación y revisar los contratos de adhesión de todo el que se considere proveedor conforme a la ley, quienes deberán prestar toda la colaboración necesaria. Si en la revisión de los contratos se advirtiere la existencia de cláusulas que se consideren abusivas conforme a la ley, notificará tal circunstancia al proveedor para que se pronuncie al respecto dentro del término de cinco días contados a partir del día siguiente a la notificación. Si consideradas las argumentaciones del proveedor se establece que las cláusulas tienen el carácter de abusivas, se le prevendrá que subsane tal circunstancia dentro del término de quince días contados a partir del siguiente a la notificación. Si la prevención no fuere cumplida, se prohibirá el uso de los formularios y se procederá al retiro de los mismos, sin perjuicio de la posibilidad que el Presidente de la Defensoría inicie un procedimiento sancionatorio para imponer la sanción o sanciones que correspondan”.

¹⁰⁷Art. 5. RLPC. “Cuando se trate de contratos de adhesión, todo proveedor tendrá las siguientes obligaciones: a) Deberá poner a disposición de los consumidores los formularios de los contratos, a fin que estos puedan conocerlos antes de suscribirlos, debiendo facilitar su obtención mediante impresos o cualquier otro medio. b) Deberá permitir al consumidor la lectura detallada del contrato antes de la suscripción, o facilitar que le sea leído por la persona que el consumidor designe, si no pudiese hacerlo por sí mismo. Y c) Deberá proporcionarle copia del contrato y sus anexos”. Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor. 2006.

¹⁰⁸Art. 18 LPC. “... b) Condicionar la contratación a que el consumidor firme en blanco letras de cambio, pagarés, facturas o cualquier otro documento de obligación, u otro considerado como anexo del contrato; salvo que , tratándose de títulos valores, los requisitos omitidos los presuma expresamente la ley. Para los efectos de este literal, las letras de cambio y pagarés deberán contener como mínimo el nombre del deudor, el monto de la deuda, la fecha y lugar de emisión...”

o cualquier otro documento de obligación u otro considerado como anexo del contrato por el consumidor; salvo que, tratándose de títulos valores, los requisitos omitidos los presuma expresamente en la ley. Asimismo se regula que las letras de cambio y pagarés deberán contener como mínimo, el nombre del deudor, el monto de la deuda, la fecha y lugar de emisión.

3.2.3. LOS MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

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.”¹⁰⁹ La Doctrina les llama, Mecanismos Públicos de Protección al Consumidor.

En El Salvador la Ley de Protección al Consumidor incluye mecanismos de protección al consumidor denominándolos medios alternos de solución de conflictos y el procedimiento sancionatorio, los cuales son procedimientos meramente administrativos ejecutados por la Defensoría del Consumidor, quien tiene por mandato de ley, la obligación de proteger a los consumidores en sus derechos y brindarle al mismo tiempo los medios adecuados para solucionar sus conflictos con los proveedores, ya sea de forma voluntaria a través de los medios alternos ó de manera forzosa por medio del procedimiento sancionatorio.

Los medios alternos de solución de conflictos pueden definirse en sentido amplio como en sentido restringido, según el Doctor Ramiro Moreno Baldivieso,¹¹⁰ en su Revista

¹⁰⁹ **MARTÍNEZ, Julia Evelyn**, *Mecanismos Públicos y Privados de Protección al Consumidor*, Tesis para obtener el grado y título de Licenciada En Ciencias Jurídicas; Facultad de Jurisprudencia y Ciencia Sociales, Universidad de El Salvador, 1998, p. 30.

¹¹⁰ **BALDIVIESO, Ramiro Moreno**, Arbitraje y Mediación, *Medios Alternos de Solución de Controversias*; 03 de agosto de 2005, p 10. Información disponible en la página www.servilex.com.pe/arbitraje/colaboración/conferencia_acj2.php/lapaz,01dedic.2002; consultado el 12 de noviembre del año 2012.

Medios Alternativos de Solución de Controversias los define como: “aquellas atribuciones o alternativas al sistema judicial que permite la solución privada de los conflictos”.

En sentido amplio “son aquellos procedimientos que buscan la solución a los conflictos entre las partes, ya sea de manera directa entre ellas, como es el caso del avenimiento o mediante la intervención de un tercero imparcial, como son los casos de la mediación, la conciliación y el arbitraje. En sentido restringido, los medios que están contemplados en la Ley de Protección al Consumidor para solucionar por esta vía los conflictos entre consumidores y proveedores siendo estos, el Avenimiento, la Conciliación, la Mediación y el Arbitraje.

La Defensoría del Consumidor cuenta con un Centro de Solución de Controversias, entre las que se pueden mencionar:

- a) El Call Center, que es uno de los medios de recepción de denuncias por teléfono, además de brindar asesoría en materia de protección al consumidor, además por vía electrónica, a través de la página Web.
- b) La atención personalizada, que consiste en recibir denuncias personalmente de los consumidores en las oficinas centrales y también a través de los Unidades Móviles asignadas en diferentes lugares que sea requeridos.

Al utilizar estos medios de denuncia se tratar de dirimir los conflictos por la vía de los medios alternos, mediante personal capacitado por la Defensoría, procurando llegar a soluciones pacíficas y beneficiosas para las partes, sin necesidad de acudir al órgano judicial o llegar a un proceso sancionatorio, donde los tramites son más tardíos. Del estudio de la Ley de Protección al Consumidor sobre los Medios Alternos de Solución de Conflictos, sobresalen los siguientes principios.¹¹¹

¹¹¹Todos regulados desde el artículo 108 al 142 de la Ley de Protección al Consumidor. El estudio detallado de los medios alternos de solución de conflictos se realiza en los siguientes apartados del presente trabajo investigativo.

Principio de Celeridad: Por su misma naturaleza son ágiles conforme a la dinámica de la vida de consumo que necesita de soluciones rápidas y efectivas para sus conflictos, a través de un procedimiento expedito y con respecto a las normas del debido proceso.

Principio de Economía: pues el uso de los medios alternos de solución de conflictos son gratuitos para las partes, es la Defensoría del Consumidor quien cubre los gastos.

Principio de Confidencialidad: Estos procedimientos son absolutamente confidenciales así lo expresa el inciso primero parte final del Art. 108 de la Ley en comento.

Fomento de la Cultura del diálogo: Una de las grandes ventajas de estos medios alternos es el fomento de la cultura del diálogo entre las partes, proyectando un beneficio para la sociedad.

3.2.3.1. EL AVENIMIENTO

El cual se conceptualiza como la acción y efecto de avenir o avenirse. Conciliación. Mediación, transacción.¹¹² Previo a activarse este mecanismo, debe de existir una denuncia por parte del consumidor, que se considere afectado en sus derechos o intereses legítimos por actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contravengan la ley.

Cabe aclarar que la Defensoría puede declarar inadmisibile una denuncia, si ésta recae sobre asuntos que no constituyan materia de protección al consumidor, por ejemplo denuncias que recaigan en asuntos penales, de familia, o meramente civiles.¹¹³ Asimismo, el Art. 27 RLPC, señala que “la comparecencia de las partes interesadas en los diversos procedimientos ante la Defensoría, podrá realizarse personalmente o por medio de

¹¹² **CABANELLAS DE TORRES, Guillermo**, *Diccionario Jurídico Elemental*, Nueva Edición Actualizada, Corregida y Aumentada por Guillermo Cabanellas de las Cuevas. Editorial HELIASTA S.R.L. Primera edición. 1979, Undécima edición, 1993. p. 39.

¹¹³ Art. 109 inc. 1º LPC y Art. 34 RLPC

representante o apoderado”; con lo que la ley le da a los perjudicados la potestad de la representación para comparecer previo, otorgamiento en Escritura Pública.

Una vez recibida la denuncia y calificada la procedencia del reclamo, se le propone a las partes un avenimiento, entendiendo por este: un proceso mediante el cual dos o más personas tratan de resolver sus diferencias e intereses en forma directa a fin de lograr con ello una solución que genere mutua satisfacción de intereses.¹¹⁴

Al procurar un avenimiento, se deben de tomar en cuenta los principios básicos del mismo tales como: la equidad y la justicia, tal como lo señala el art. 110 de la LPC; en este caso, el papel que juega la Defensoría del Consumidor es simple, únicamente trata de acercar a las partes de forma directa, sin mediación de aquella, con el fin que sean ellas las que lleguen al acuerdo que más les convenga, y en caso que la decisión sea favorable para el denunciante, la Defensoría se encarga de darle seguimiento al asunto en caso que no se cumpla lo pactado.

El avenimiento no se trata de una contienda con el ánimo de derrotar a la otra parte, de sacarle ventajas perjudiciales, sino por el contrario, se trata de repartir los intereses entre las partes para que haya beneficio mutuo entre ellas. Pero si este medio no funciona, si no se resuelve el conflicto planteado, el artículo 110 de la mencionada ley, da potestad al consumidor demandante que ratifique su denuncia ante la Defensoría, a fin que se busque otro medio de solución para dirimir la controversia.

En este caso la Defensoría está obligada a abrir espacios por vía de medios alternos para solucionar la controversia planteada velando porque los derechos vulnerados al consumidor no queden sin reparación. En la práctica, el avenimiento es utilizado como una vía rápida para solucionar los conflictos; si bien es cierto dentro de la estructura de la

¹¹⁴ **ESPADERO MARTINEZ, Emerson Alfredo, Claudia Michelle PEÑA MARTIR y otros.** op. cit. p.218.

ley, el avenimiento se enmarca dentro de los medios alternos de solución de conflictos, funcionando como un paso previo a la conciliación, la mediación o el arbitraje según lo acuerden las partes, lo que es confirmado por el Art. 143 literal c LPC, el cual señala que “el procedimiento se inicia, c) si tratándose de intereses individuales no hubo arreglo en la conciliación o en la mediación”.

Dicha norma excluye al avenimiento como un medio alternativo de solución de conflictos propiamente dicho; no obstante, es uno de los medios más efectivos y más utilizados por la Defensoría del Consumidor pues es manejado vía telefónica, obteniendo buenos resultados para las partes.

3.2.3.2. CONCILIACIÓN

Fernando Onfray, define a la conciliación como “un proceso mediante el cual una tercera persona, neutral e imparcial llamada conciliador, ayuda a las partes en conflicto a buscar una solución consensual, proponiendo si fuera necesario formulas conciliatorias que las partes pueden rechazar o aceptar.”¹¹⁵ La conciliación procede según el Art. 111 LPC, cuando las partes lo soliciten expresamente, o cuando no soliciten el arbitraje o la mediación luego de haber intentado un avenimiento. La Defensoría del Consumidor, tiene cinco días hábiles;¹¹⁶ luego se nombra a un conciliador que es un funcionario capacitado que hace las veces de un moderador de la audiencia.

Después de nombrado el conciliador, éste convoca a las partes para la realización de la audiencia conciliatoria, quienes podrán hacerlo personalmente o por medio de apoderado, con facultad expresa para conciliar, señalando lugar, día y hora para que se presenten; las partes presentan sus alegatos e inconformidades, buscando que éstas

¹¹⁵ CRUZ RIVAS, Jeannette Celina, Mónica Lisette VILLALTA PAZ y otro, op. cit. p.224.

¹¹⁶ Art. 104 LPC, señala que los términos a los que se refiere la ley comprenderán solamente los días hábiles.

planteen sus intereses, pretensiones y alternativas de solución, y a partir de ello el conciliador empieza a plantear todas las alternativas de solución posibles al problema, de acuerdo a los intereses de ambas partes; no imponiendo su decisión, sino más bien, dejando en libertad a las partes para que encuentren la mejor solución a su problema.

Si las partes logran llegar a un acuerdo conciliatorio, la Defensoría certifica el acta de dicho acuerdo conciliación a la que la ley le confiere todos los efectos jurídicos de la transacción que alcanza a las partes dándole fuerza ejecutiva para los fines de ejecución forzosa.¹¹⁷ Cuando se dé el caso que el proveedor demandado no asista a la audiencia luego de haberse citado por segunda vez, se presume legalmente cierto todo lo expresado por el consumidor, remitiéndose el expediente al Tribunal Sancionador a fin que inicie procedimiento sancionatorio.

Si es el consumidor el que falta por dos ocasiones a la audiencia, se archiva el expediente, y se declara desistida la acción.¹¹⁸ Al parecer esta presunción regulada por la Ley de Protección al Consumidor, puede ser sometida a algún tipo de impugnación, pues si bien es cierto, la ley no lo establece, pero haciendo un análisis constitucional de dicha presunción, esta vulnera el Derecho de Defensa y el Debido Proceso, además de transgredir el principio de Inocencia.

Se consideraba que uno de los principales elementos que marcaban la diferencia entre las infracciones penales y las administrativas, era el hecho que en estas últimas se admitía su ejercicio sobre la base del objetivo incumplimiento o la simple trasgresión del precepto por parte del administrado, sin indagación sobre el comportamiento subjetivo, es decir, la infracción administrativa se identificaba con la simple inobservancia del precepto, con independencia del elemento subjetivo relativo a la intención de la gente.

¹¹⁷ **CODIGO CIVIL**, 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. Art. 2206, establece que la Transacción produce los efectos de Cosa Juzgada en última instancia.

¹¹⁸ Art. 112 LPC.

Para la aplicación de este tipo de responsabilidad basta la materialidad fáctica de las conductas contrarias a la ley para que la infracción se configure, presumiéndose que el actor actuó con la subjetividad mínima requerida, es decir, culpa por negligencia. La oralidad e inmediatez están siempre presentes en la conciliación, pues el conciliador estará al lado de las partes que han solicitado su actuación, las que se realizarán sin intermediarios; y precisamente por respeto a estos principios y a las partes es que se levanta acta, ya sea que se hubiere llegado a un acuerdo o hubiere desacuerdo total. La función del Conciliador es básicamente la de tratar de fomentar un acercamiento entre las partes con miras a demostrar que éste es preferible a su total inexistencia, propiciando que el diálogo posibilite la solución del conflicto.

3.2.3.3. MEDIACIÓN

La mediación es un mecanismo para lograr un entendimiento entre las partes desavenidas o en conflicto. De modo más estricto, el ofrecimiento espontáneo de una de las partes, ya sea un Estado a otro u otros, para lograr, a través de su gestión, un entendimiento amistoso en divergencias surgidas entre ellos.¹¹⁹

La Mediación es un proceso informal, por el cual el mediador ayuda a los contendientes a llegar a un acuerdo mutuo y aceptable, que puede ser considerado como un intermediario, pero de ninguna manera aconseja o patrocina a las partes, su función fundamental es acercar a las partes, utilizando múltiples procedimientos dando a conocer sus habilidades y experiencia expresamente adquiridas para el efecto, dentro de un ambiente también adecuado para el diálogo.¹²⁰ Dentro de las características principales de la mediación se afirma que es un procedimiento informal. No existen reglas predeterminadas a las cuales se esté obligado, pero su conocimiento y entrenamiento

¹¹⁹ **CABANELLAS DE TORRES, Guillermo**, op. cit. p. 47.

¹²⁰ **HIGHTON, Elena I., Gladys S. ALVAREZ.** *Mediación para Resolver Conflictos*, Tesis para obtener el grado de Licenciatura en Ciencia Jurídicas, Universidad Autónoma de México, año 2009 p 143.

predeterminadas a las cuales se esté obligado, pero su conocimiento y entrenamiento sobre el tema y la forma de conducir la mediación, son tremendamente importantes.

El mediador debe procurar que las partes, mutuamente lleguen a un acuerdo aceptable para ambas y propiciar que se dé una solución del conflicto a cuenta de ellos; también descubrir cuáles son los temas esenciales a debatir, que entiendan la diferencia entre lo que quieren y lo que necesitan; el mediador debe controlar y enriquecer la comunicación entre las partes procurando modificar sus percepciones negativas, y equilibrando sus fuerzas para llegar a la mejor solución posible.

El proceso básico de la mediación según la Ley de Protección al Consumidor es el siguiente:

1. La mediación solamente procede cuando las partes la soliciten expresamente. Art. 115 inc. 1º LPC.
2. Una vez solicitada la mediación, la Defensoría cuenta con cinco días hábiles para nombrar al Mediador quien actuará como facilitador de la comunicación entre las partes, Art. 115 inc. 2º LPC.
3. El Mediador convocará a las partes para que se presenten a la realización de la audiencia conjunta.
4. Llegada la fecha se lleva a cabo la primera audiencia con la presencia de ambas partes, la cual tiene como propósito explicarles a las partes el procedimiento que rige la mediación, así como señalar las reglas de comportamiento que se aplicarán durante las audiencias, además de explicar el mediador el rol que él desempeñara en ese procedimiento. Art. 116 inc. 1º LPC.
5. Si fuere conveniente, la ley da la potestad al mediador de celebrar audiencias privadas con cada una de las partes por separado para escuchar sus posiciones, respetando los principios de confidencialidad e imparcialidad para que se logren los objetivos, Art. 116 inc. 2º y 3º LPC.

6. Por último se llega a un acuerdo entre las partes, sin ser influenciados por el mediador o por el contrario no se concreta una solución por no haberse logrado un entendimiento beneficioso para ambas partes. En todo caso, de los acuerdos que en audiencia se tomen se tendrá que levantar acta la cual produce los efectos de la transacción y la certificación que extienda la defensoría, tendrá fuerza ejecutiva, en caso que se ejecuten los acuerdos de forma forzosa Art. 117 LPC.

La diferencia entre la Conciliación y la Mediación estriba en que: el mediador facilita la comunicación entre las partes sin imponer su decisión; por el contrario, en la conciliación, el conciliador es un moderador que propone sugerencias para llegar a un acuerdo, las partes deciden si aceptan las sugerencias del conciliador o no; es básicamente una diferencia técnica.

3.2.3.4. ARBITRAJE

El Arbitraje es un sistema de justicia privada, alternativo al procedimiento que se sigue en los tribunales de justicia para resolver los conflictos de los particulares que la Ley ha puesto al alcance de los ciudadanos a fin que éstos puedan poner fin a sus diferencias de forma pacífica, mediante la intervención de un tercero neutral denominado árbitro, quien resuelve la controversia a través de un laudo vinculante y equivalente a una sentencia del juez sin necesidad de acudir a los tribunales de justicia¹²¹.

Dada las particularidades del Arbitraje, es importante anotar las características del mismo, en este sentido, el autor peruano Ulises Montoya Alberti en su libro el Arbitraje Comercial, señala las siguientes características del arbitraje:

1. El Arbitraje es un medio en el cual puede ser resuelto una disputa de carácter Civil o Mercantil respecto de las cuales las partes tengan libre disposición.

¹²¹Información disponible en www.lexjuridica.com/doc.php?cat =787 – España, sitio consultado el 28 de noviembre del año 2012.

2. Las disputas se resuelven por árbitros que son neutrales y son específicamente nombrados.
3. Los árbitros tienen poder para actuar en virtud de la autoridad que le han otorgado las partes en el convenio arbitral.
4. El árbitro es un sistema privado de pronunciar sentencias, son las partes y no el Estado quien controla los poderes y deberes de los árbitros.
5. La solución o decisión de los árbitros en el laudo es final, concluyente y pone término a la disputa de las partes.
6. El Laudo obliga a las partes en virtud de un compromiso tácito cuando se acordó el Arbitraje, que ellos aceptarían y voluntariamente darían efecto a la decisión de los árbitros.

La Ley de Protección al Consumidor salvadoreña regula el Arbitraje a partir de los artículos 119 al 142, comprendiendo el procedimiento a seguir, los tipos de arbitraje, nombramiento de árbitros, realización de la audiencia, el laudo arbitral, entre otros. Además de regularlo también el Reglamento de la mencionada ley, a partir del artículo 38 al 45; expresándose en la misma, que en materia de protección al consumidor, no tendrá aplicación las disposiciones de la Ley de Mediación, conciliación y arbitraje, sino únicamente en forma supletoria; esto debido a la naturaleza de la ley de protección al consumidor y a los derechos que en la misma se protegen. El Arbitraje es un medio alternativo de suma importancia para la solución de los conflictos utilizado frecuentemente en el Derecho, pero en el caso salvadoreño, en el campo del Derecho del Consumidor, el Arbitraje es el último medio de solución pacífica, que disponen las partes, para llegar a un arreglo, antes que se materialice o se active el proceso sancionatorio; aunque las partes pueden de común acuerdo solicitar un arbitraje, sin que se hubiere realizado una conciliación o mediación previa. De acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor, este mecanismo se activa por varias formas:

- a) Cuando no se resuelva el conflicto por medio de la conciliación o la mediación; en este caso la Defensoría es quien le propone a los interesados que el conflicto sea sometido a

Arbitraje Art. 119 inc. 1º. Se activa éste procedimiento, si las partes aceptan someterse al mismo Art. 120 inc. 3º.

b) Cuando el consumidor y el proveedor lo acuerden, sin necesidad de procedimiento de conciliación y mediación previo Art. 120 inc. 2º y

c) Cuando en los contratos de Adhesión apareciere una cláusula Arbitral adicional libremente discutida por las partes interesadas Art. 120 inc. 3º parte final.

Es importante destacar que el procedimiento arbitral es completamente gratuito, a menos que las partes contraten a los árbitros, en este caso ellos tendrán que asumir con los gastos Art. 120 inc. Final.

Los tipos de Arbitraje contemplados en la Ley de Protección al Consumidor; son tres, que pueden ser utilizados por las partes:¹²²

a) Arbitraje en Equidad: llamado también de Amigables componedores, es aquel en que los árbitros actúan y deciden conforme a la conciencia y a la buena fe y conveniencia al interés de las partes.

b) Arbitraje Técnico: cuando los árbitros pronuncian sus fallos en razón de los conocimientos que poseen en una determinada ciencia, arte u oficio; y

c) Arbitraje de Derecho: Los árbitros se rigen por normas legales y deciden los asuntos litigiosos con arreglo al derecho escrito vigente.

La utilización de cada uno de estos tipos de arbitraje dependerá de cada caso concreto y de la naturaleza del conflicto.

La Ley de Protección al Consumidor da prioridad al Arbitraje en Equidad, por cuanto contempla que en caso de no haber pactado la clase de arbitraje a utilizar, el tribunal arbitral resolverá en equidad Art. 124 inc. 3º LPC.

¹²²Art. 119 y 120 LPC.

3.2.3.4.1. ELECCIÓN DE ÁRBITROS

El árbitro es la persona elegida por las partes para resolver una controversia, todo el sistema gira en torno al árbitro, desde su integridad moral y buen criterio descansa la confiabilidad y la eficacia del arbitraje;¹²³ su elección, la ley regula que los árbitros serán elegidos de una lista de árbitros acreditados por la Defensoría, y será ésta quien los remunere, salvo que las partes decidan nombrar sus propios árbitros, debiendo en dicho caso correr con los gastos. Advierte además que sólo las personas naturales que se encuentren en el pleno ejercicio de sus derechos ciudadanos podrán ser designadas como árbitros.¹²⁴

Cabe señalar que en el año 2009, nace un convenio para la acreditación de árbitros, sin embargo en el Salvador no se había dado ningún caso en donde se resolviera un conflicto por medio del Arbitre; posteriormente en el año 2011, se creó el instructivo del arbitraje con el cual dio nacimiento a este mecanismo como tal y a finales del año 2012 la Defensoría del Consumidor tenía en trámite siete casos en donde se trataran de resolver por la vía del arbitraje.¹²⁵

¹²³**HERNÁNDEZ LEMUS, Cecilia María, Mario Alfredo MAYORA LÓPEZ y otros**, op. cit. p.234.

¹²⁴En el caso que se ventile un arbitraje de Derecho, los árbitros serán abogados en el libre ejercicio de la profesión; y cuando el arbitraje se deba resolver conforme a normas o principios técnicos, los árbitros deberán ser expertos en el arte, profesión u oficio respectivo, art. 125 inc. 4º). El Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor señala además que todo árbitro o quien pretenda serlo deberá mostrar una conducta de reconocida honorabilidad y probidad art. 41 literal d) de la LPC). Para ser acreditado como árbitro en la Defensoría del Consumidor, el Reglamento de la ley de protección al consumidor, en el artículo 42 establece que el interesado debe presentar una solicitud por escrito ante el Centro de Solución de Controversias, con toda la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos que establece la ley 142; y si éste cumpliera con los requisitos, el centro de solución de controversias remite la solicitud al Presidente de la Defensoría para que decida sobre su acreditación. El artículo 38 inc. 2º del reglamento de la ley de protección al consumidor, señala que la Defensoría creará una lista de árbitros institucionales adscritos al Centro de Solución de Controversias, quienes actuarán en los procedimientos cuando las partes o la Defensoría lo requieran, y serán remunerados por esta última. Además los artículos 40 y 44 del mismo cuerpo legal, expresa que la Defensoría acreditará y supervisará a los árbitros de los Centros de Mediación y Arbitraje con las que haya realizado convenio, los cuales pasaran a formar parte del listado de árbitros institucionales, con la diferencia que estos árbitros serán remunerados por la institución con la que se ha celebrado convenio.

¹²⁵Entrevista realizada al Licenciado **DOUGLAS YANES**; en su calidad de Colaborador Jurídico de la Defensoría del Consumidor, realizada el día 06 de diciembre del 2012.

3.2.3.4.2. TRAMITE

1. Solicitud de Arbitraje ante el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, presentada por el consumidor o el proveedor según sea el caso, debiendo contener los datos del consumidor y el proveedor y el lugar donde pueden ser notificados; descripción de la disputa y el monto de la misma; petición expresa de someter la disputa a Arbitraje, la clase de arbitraje ya sea el de equidad, técnico o de derecho y la designación del árbitro o la solicitud de que los árbitros sean nombrados por la Defensoría.¹²⁶ Art. 121 LPC.

2. Notificación de la solicitud de arbitraje al proveedor o consumidor según sea el caso.¹²⁷

3. Contestación del Proveedor o Consumidor según sea el caso, cuando no hubiere acuerdo previo entre las partes. Si acepta someterse al procedimiento arbitral ante la Defensoría, tiene el proveedor o el consumidor un plazo de cinco días hábiles después de recibida la notificación de la solicitud de arbitraje para dar su contestación llenando los mismos requisitos para la solicitud de arbitraje. En caso de que no conteste, la ley presume que su respuesta es negativa a dicha solicitud y se archivara el expediente, siempre y cuando, no exista elementos, sobre el posible cometimiento de una posible infracción, pues en tal caso se tramitara el correspondiente procedimiento sancionador de conformidad al art. 143 literal d) LPC Art. 124 reformado; el Arbitraje de consumo será en equidad salvo que el monto de la reclamación sea superior a tres mil dólares o que las parte opten por el arbitraje técnico o de derechos, en la etapa de conciliación, o cuando el acuerdo de sometimiento a la jurisdicción arbitral de consumo se realice ante la defensoría del Consumidor.

4. Nombramiento de Árbitros. El Art. 125 reformado LPC, establece varias disposiciones acerca del nombramiento de los árbitros; el mismo señala que cuando la disputa tenga una cuantía de hasta de tres mil dólares, conocerá del procedimiento abreviado, para menor cuantía un solo árbitro, ya sea que lo nombren las partes de común acuerdo o en

¹²⁶ Art. 121 LPC

¹²⁷ Art. 123, LPC.

su defecto la Defensoría. En el caso que la disputa exceda los tres mil dólares, conocerá un tribunal de árbitro único o tres árbitros nombrados por la Defensoría, según lo dispongan las partes.

5. Audiencia de Instalación del Tribunal Arbitral. Una vez el árbitro acepte el cargo, la Defensoría procede a instalar el Tribunal Arbitral nombrando al Presidente y Secretario del mismo y señalara el plazo de cinco días contados a partir de la realización de esta audiencia, para que el consumidor presente su demanda¹²⁸.

6. Interposición de la Demanda: la parte demandante cuenta con cinco días para interponer la demanda después de la realización de la audiencia de instalación del tribunal arbitral. La demanda deberá contener los siguientes requisitos: a) Nombre y dirección de las partes;b) la relación de los hechos; c) el Petitorio; d) la enumeración y ofrecimiento de la prueba; y e) lugar o medio técnico para notificaciones y lugar para emplazar al demandado.

7. Contestación de la Demanda: recibida la notificación del auto de admisión de la demanda, el demandado tiene cinco días hábiles para contestarla, teniendo la oportunidad de reconvenir al demandante y oponerse a las excepciones pertinentes¹²⁹.

8. Audiencia de Prueba: las partes presentan sus pruebas ante el tribunal arbitral siendo valoradas por las reglas de la sana crítica. Podrá presentarse cualquier tipo de prueba, y cuando se requieran peritos, estos serán remunerados por la Defensoría, salvo que las partes decidan nombrarlos¹³⁰.

9. Audiencia de Alegatos: las partes presentaran sus alegatos de forma oral, debiendo presentar al tribunal un resumen escrito de los mismos Art. 134.

10. Laudo: dentro de los sesenta días siguientes de haber iniciado el proceso arbitral, el Tribunal deberá fundamentar o motivar el Laudo Arbitral y dictarlo por escrito; el cual será definitivo, inapelable y obligatorio para las partes Art. 128, y 135.

¹²⁸ Art. 129 reformado LPC.

¹²⁹ Art. 131 LPC

¹³⁰ Art. 132 LPC.

11. Audiencia de Notificación del Laudo: el Tribunal, previa citación a las partes, entregará en Audiencia copia del Laudo, quedando notificados en legal forma Art. 136.

12. En los casos de cuantía se procederá al procedimiento abreviado Art. 136-A.

13. Ejecución del Laudo: luego de notificado el Laudo en legal forma, las partes deberán cumplirlo dentro de los quince días siguientes Art. 135 inc. 1º

14. Aclaración, corrección o adición del Laudo: si fuere procedente y las partes o una de ellas quisiera aclaración, corrección o adición, deberán solicitarlo ante el tribunal arbitral dentro de los tres días hábiles siguientes al de la audiencia del Laudo, Art. 137.

15. Recurso de Nulidad: si procediere algunas de las causales de nulidad establecidas en el Art. 139 LPC, la parte interesada puede interponer por escrito Recurso de Nulidad contra el Laudo Arbitral dentro de los 5 días hábiles siguientes al de la notificación del mismo, ante la Cámara primera o segunda de lo Civil según corresponda, Art. 138 y 139 LPC. A través del arbitraje las partes sustituyen la vía judicial y todo el trámite que requiere éste para llegar a la sentencia; este medio alternativo con lleva un menor tiempo, para obtener una resolución, teniendo en cuenta que no tiene ningún costo, ya que es de forma gratuita; aunque sí es remunerado por la Defensoría del Consumidor a quienes ejercen el cargo de árbitros, y el hecho que sea gratuito para las partes siempre se obtendrá el mismo resultado, debido a la imparcialidad y el debido proceso.

3.2.3.4.3. PROCEDIMIENTO ABREVIADO PARA MENOR CUANTÍA.

Este procedimiento se ejercerá cuando las solicitudes de arbitraje cuya pretensión sean de cuantía indeterminada y aquellas que sean de un monto inferior a los tres mil dólares de los Estados Unidos de América, lo que procederá el proceso abreviado para menor cuantía regulado en LPC y su reglamento. En el procedimiento abreviado para menor cuantía, el árbitro único manifestará su aceptación del cargo, por lo que la Defensoría procederá a notificar al Consumidor a fin que presente la demanda por escrito dentro de los cinco días posteriores.¹³¹

¹³¹ Art. 136-A, Reforma de LPC

Recibida la demanda, el árbitro procederá a resolver por medio de auto sobre la admisión de la misma, en el plazo de tres días desde su presentación. Si constatará, tras el examen de la misma, que se cumplan con todos los presupuestos procesales y sin defectos, dictará auto de admisión.

Si la demanda tuviera defectos subsanables, el árbitro advertirá a la parte sobre los mismos, otorgándole el plazo de tres días para que los subsane, advirtiéndole que si no lo efectuase, la declarará inadmisibile. Más, si los defectos de la demanda fueran insubsanables, el árbitro dictará auto declarándola improponible.

La parte demandada tendrá un plazo de ocho días, contados desde la fecha de notificación de la reclamación, para contestar la misma y con ésta deberá agregarse la prueba documental de la que pretendiera valerse.

Contestada la demanda o vencido el plazo para hacerlo sin que el demandado lo hubiera hecho, el árbitro fijará audiencia para que concurren las partes, en un plazo máximo de ocho días.

Si por causa justificada la audiencia no pudiera realizarse, el árbitro señalará por única vez una nueva fecha para su práctica, la que se desarrollará, aún en el caso de incomparecencia del consumidor o del proveedor reclamado.

La audiencia será oral, pudiendo las partes hacer las alegaciones que consideren necesarias para la mejor defensa de sus intereses. Las excepciones a la reconvención, en caso de existir, se alegarán en la audiencia.

En la audiencia de conciliación, el árbitro deberá intentar la conciliación entre las partes, la que de lograrse, el acuerdo será elevado a la categoría de laudo arbitral definitivo. No lograda la conciliación, el árbitro oirá a las partes su exposición y ordenará la producción

de las pruebas que estime pertinentes. Las partes podrán solicitar, al menos con tres días de antelación a la fecha de la audiencia, aquellas pruebas que, para practicarse en la misma, necesiten diligencias de citación o requerimiento.

Oídas las partes, el árbitro podrá dictar sin más trámite el laudo si lo estima conveniente, caso contrario, el laudo deberá dictarse en el plazo máximo de tres días, contados a partir de la fecha de finalización de la audiencia, el cual será notificado de forma escrita a las partes. Los demás aspectos del procedimiento abreviado serán regulados en el reglamento de la ley, considerándose estas como reglas de arbitraje institucional; pudiendo el árbitro decidir sobre cuestiones del procedimiento aplicables de manera supletoria a lo anterior, los procedimientos establecidos para el procedimiento general regulados en la presente ley.

Los plazos a los que se refiere el proceso abreviado de menor cuantía serán contados en días calendario.

3.2.3.4.4. FUERZA JURÍDICA DEL LAUDO ARBITRAL

El Laudo Arbitral: “es la resolución que dicta un árbitro y que sirve para dirimir un conflicto entre dos o más personas”. El equivalente al Laudo en el orden jurisdiccional es la Sentencia emitida por un juez, pero la diferencia estriba en que mientras la jurisdicción del Juez viene marcada por la ley, la jurisdicción del árbitro viene dictada por la autonomía de la voluntad. Por lo tanto, el arbitraje debe ser aceptado por ambas partes, ya sea de forma previa a través de un convenio arbitral, o posteriormente cuando haya surgido el conflicto como forma de resolver el litigio.

El Art. 142 LPC, expresa claramente que “la certificación del laudo arbitral firme tiene la misma fuerza y validez de una sentencia judicial ejecutoriada y pasada en autoridad de cosa juzgada” y retomando en forma supletoria el Art. 72 de la Ley de Mediación,

Conciliación y Arbitraje, la que señala “que de la ejecución de los laudos arbitrales, conocerá el Juez competente calificado para conocer de la controversia en ausencia de arbitraje”; se concluye que, todo el procedimiento arbitral no tendría sentido si no existiera la posibilidad de hacer efectivo el cumplimiento de lo ordenado en el laudo.

Al respecto, si el laudo arbitral no se cumple por la parte o partes a quienes corresponda hacerlo, el interesado podrá solicitar su ejecución forzada ante un juez competente calificado para conocer del conflicto de la sede del arbitraje que corresponda, que en este caso sería ante un Juez de lo Mercantil.

Debe tenerse presente que los árbitros no tienen el imperium, propio de los magistrados y jueces del Órgano Judicial, sin embargo los jueces tienen la obligación de hacer cumplir los laudos en las que ha participado el árbitro, siempre que la parte interesada lo solicite.

A manera de conclusión, se destaca algunos aspectos importantes que ha regulado el legislador, en los medios alternos de solución de conflictos: Un aspecto interesante y beneficioso de destacar es el hecho que el legislador previendo el posible incumplimiento de las partes de los acuerdos que se lleguen ya sea en la conciliación, la mediación y el arbitraje, estableció que las actas certificadas extendidas por la Defensoría del Consumidor sobre los acuerdos alcanzados, tienen fuerza ejecutiva, y produce los efectos de cosa Juzgada.

Lo anterior es que debido a que muchas veces, las personas no le toman importancia a este tipo de medios para solucionar los conflictos, porque son realizados precisamente por entidades administrativas y no judiciales, entendiéndose aquellas que lo acordado en esa audiencia, no tiene el carácter formal como el de una sentencia emanada del órgano judicial; es por eso, que las actas que levanta la Defensoría, adquieren fuerza ejecutiva, para obligar al cumplimiento de lo acordado en el medio alternativo utilizado, mediante un juicio ejecutivo mercantil correspondiente.

Con el Arbitraje, el legislador ha sido más exigente todavía, en el sentido que la certificación del laudo arbitral tiene la misma fuerza y validez de una sentencia judicial ejecutoriada y pasada en autoridad de cosa juzgada, pudiendo exigir su cumplimiento forzoso como se ha dicho anteriormente ante los juzgados ordinarios de justicia.

3.2.3.4.5. LA IMPUGNACIÓN EN EL LAUDO ARBITRAL.

Para Couture,¹³² Los recursos son: Medios de impugnación de los actos procesales”...” destinados a promover la revisión del acto y su eventual modificación o anulación. Y es que no puede concebirse la existencia de actos de decisión sea judiciales o Administrativos que no sean impugnables, es decir, que exista algún recurso contra él; para que se enmiende errores o vicios en que se haya incurrido.

En la Ley de Protección al Consumidor, instrumento normativo instituido bajo principios del Derecho Administrativo, en donde el Estado actúa como un verdadero inspector de los actos de comercio entre proveedor y consumidor, como se ha recalcado, utiliza mayoritariamente medios alternos de solución de controversias anteponiéndolos al procedimiento sancionatorio en situaciones de infracciones a los derechos del consumidor.

Son más que instituciones jurídicas de naturaleza particular que se destinan a la solución de los conflictos de manera amistosa sin la intervención del Estado con su poder sancionatorio, cumpliendo la Defensoría del Consumidor un papel de facilitador para la comunicación entre consumidor y proveedor, siendo éstos en todo momento los que resolverán el conflicto.

Todo acuerdo final que pudiese surgir de ese encuentro entre estos sujetos, es un

¹³² **COUTURE, Eduardo**, *Fundamentos del Derecho Procesal Civil*, tercera edición; Ediciones de Palma, Buenos Aires, 1964.

acuerdo civil con características formales que la ley de protección al consumidor otorga en caso de solución, ya que el acta de la audiencia que contenga un arreglo tiene Fuerza Ejecutiva.¹³³ El medio alterno del Arbitraje, que por su jerarquía y complejidad es necesario tener presente que es un medio para resolver un conflicto o controversia,

mediante la fórmula de encomendar la solución a un tercero escogido por acuerdo de los interesados y ajeno a los intereses de las partes en conflicto, y que lo dictaminado por los árbitros en sus actuaciones se materializa en un Laudo Arbitral, de tal forma que son los árbitros o el árbitro quien decide el conflicto.

El Laudo Arbitral, es la decisión que emite el árbitro en la que resuelve la controversia sometida a su conocimiento. La ley le otorga fuerza equivalente a la de una sentencia Judicial ya que su aplicación es obligatoria y tiene los efectos de cosa juzgada. Pudiendo ser ejecutable de manera forzosa por los Tribunales Ordinarios de Justicia. Pero esta decisión arbitral no es inmutable, puede ser atacada en su validez y la Ley de Protección al Consumidor prevé la posibilidad de interponer el recurso de Nulidad en su Art.138.

3.2.3.4.6. RECURSO DE NULIDAD EN EL LAUDO ARBITRAL

Los recursos descubriendo la naturaleza jurídica de los medios alternos de solución de conflictos como los llama la ley; el Arbitraje como se ha mencionado es aquel procedimiento por el cual las personas pueden someterse, previo convenio, a la decisión de uno o varios árbitros las cuestiones litigiosas surgidas o que puedan surgir, en materia de su libre disposición conforme a Derecho, es decir en conflicto y situaciones en los que tengan la libre disposición de sus bienes y que estos al mismo tiempo sean susceptibles de transacción o desistimiento.

¹³³ **ARRIETA GALLEGOS, Francisco**, *Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje*. Art. 3 literal c).

Por otra parte La ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje define legalmente al Arbitraje, como “un mecanismo por medio del cual las partes involucradas en un conflicto de carácter transigible, difieren su solución a un tribunal arbitral, el cual estará investido de la facultad de pronunciar una decisión denominada laudo arbitral.”¹³⁴

La naturaleza civil de este medio de solución de conflicto no lo hace imperturbable todo producto que de este resulte, el Laudo Arbitral es impugnabile vía recurso de nulidad. El Art. 138 LPC, expresa que contra el laudo arbitral únicamente podrá interponerse el recurso de nulidad, para Couture citado por el Dr. Arrieta Gallegos, el recurso de nulidad es “*un medio de impugnación dado a la parte perjudicada, por un error de procedimiento para obtener su reparación*”; definición que refiere solamente a los errores de forma mas no a los errores de fondo que son las que se cometen en la sentencia dictada por el juez y en el caso del arbitraje, por el tribunal arbitral; pero a pesar de ser incompleta, esta definición nos brinda una visión simple y muy didáctica de lo que es el recurso de nulidad, y es que la nulidad es el separación de las normas necesarias establecidas en la ley, mediante la cual se da el procedimiento arbitral y el resultado denominado Laudo Arbitral.

En definitiva la nulidad es un vicio, ya sea en el procedimiento o en el fondo de un proceso. El primero, se comete cuando se desvía de las formas establecidas en la ley para diligenciar el proceso, omitiéndose trámites, procedimientos o formalidades; y el segundo, cuando el laudo arbitral se pronuncia contra ley expresa y terminante, vicio que de igual manera puede producirse cuando se está fallando con mayor o menor amplitud a lo solicitado y acordado por las partes en el convenio arbitral.

Uno de los principios rectores generales del recurso de nulidad es el de especialidad o especificidad; lo que significa que sólo procederá por las causales que de manera taxativa se establecen en la ley. Por tanto hay nulidad si la ley así lo ordena.

¹³⁴Art. 139 LPC.

Las únicas causales de nulidad del laudo arbitral son las establecidas en la Ley de Protección al Consumidor de la siguiente manera:

a) La nulidad absoluta del convenio arbitral proveniente de objeto ilícito o causa ilícita. Los demás motivos de nulidad absoluta o relativa del convenio arbitral sólo podrán invocarse cuando hayan sido alegados en el proceso arbitral y no se hayan saneado o convalidado en el transcurso del mismo.

b) No haberse constituido el tribunal arbitral en forma legal, siempre que esta causal haya sido alegada de modo expreso desde la iniciación del trámite arbitral.

c) No haberse hecho las notificaciones en la forma prevista en la ley, salvo que de la actuación procesal se deduzca que el interesado conoció o debió conocer la providencia.

d) Cuando sin fundamento legal se dejaren de decretar pruebas oportunamente solicitadas o se hayan dejado de practicar las diligencias necesarias para evacuarlas, siempre que tales omisiones tengan incidencia en la decisión y el interesado las hubiere reclamado en la forma y tiempo debidos, salvo el caso contemplado en el Art. 130 inciso tercero de esta ley relativo a la prueba de hechos nuevos o supervenientes.

e) Haberse pronunciado el laudo después del vencimiento del término fijado para el proceso arbitral o sus prórrogas.

f) Haberse fallado en equidad debiendo ser en derecho, siempre que esta circunstancia aparezca manifiesta en el laudo.

g) Contener la parte resolutive del laudo errores aritméticos o disposiciones contradictorias, siempre que se hayan alegado oportunamente ante el tribunal arbitral y no hubieren sido corregidas.

- h) Haber recaído el laudo sobre puntos no sujetos a la decisión de los árbitros o haberse concedido más de lo pedido.
- i) No haberse decidido sobre cuestiones sujetas al arbitramento.

3.2.3.4.7. AUTORIDAD COMPETENTE PARA CONOCER DEL RECURSO DE NULIDAD DEL LAUDO ARBITRAL

El recurso de Nulidad del Laudo Arbitral se tramita ante la Cámara de Segunda Instancia con jurisdicción en lo Civil del lugar donde se dictó el laudo y en San Salvador corresponderá a la Cámara Primera de lo Civil Art. 138 LPC.

Es por tanto la Jurisdicción de lo Civil la competente para conocer del único medio impugnativo del laudo arbitral, esto debido a su naturaleza privada y es que si hacemos referencia al arbitraje, debe recordarse que La Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje en su art. 67 establece la misma competencia en caso de impugnación. El arbitraje como antecedente se puede citar que hasta el día treinta de agosto del año dos mil dos,¹³⁵ era una institución que regulaba el Código de Procedimientos Civiles.¹³⁶

Ante estos antecedentes normativos y la naturaleza jurídica ya definida del arbitraje, aun estando ante una ley eminentemente administrativa, no resulta incómoda la remisión de competencia a una instancia judicial civil para el trámite de este medio de impugnación. Los artículos 141 y 142 de la LPC, establecen el procedimiento a seguir en este recurso.

El término para su imposición es de cinco días hábiles, contados a partir de la notificación del Laudo o de la providencia por medio de la cual se aclara, corrige o adiciona el laudo arbitral.

¹³⁵ **LEY DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE**, D. L. 914 11/07/2002, D.O. 153, Tomo 356, 21/08/2002.

¹³⁶ Institución procesal que regulada desde el Art. 54 hasta el Art. 79. CPC.

El recurso deberá interponerse por escrito y sólo procederá por las causales que de manera taxativa se establecen en la ley, en cumplimiento al principio de especificidad. Presentado el recurso, la Cámara de Segunda Instancia competente en la providencia del recurso, ordenará el traslado sucesivo por cinco días hábiles al recurrente para que lo sustente y a la parte contraria para que presente su alegato donde sustentara la nulidad invocada y presentará la prueba que considere conveniente.

Efectuado el traslado y practicadas las pruebas necesarias a juicio de la Cámara de Segunda Instancia que conoce del recurso, ésta tendrá un plazo de diez días para decidir en base a los alegatos y pruebas introducidas en el recurso.

De la sentencia dictada por la cámara podrá resultar: Cuando ocurriere cualquiera de las causales señaladas en los literales a), b), c) d), e) y f), las que están descritas en la página 118 del presente trabajo, todas se refieren a nulidades no subsanables, por tanto la Cámara declarará la nulidad del laudo.

En los demás casos ordenará al tribunal arbitral que efectúe las correcciones o adiciones del caso como ocurre en la resolución final como ya se estableció.

Por otra parte, es también posible que se dé el caso que el recurso no sea sustentado por el recurrente, es decir que no presente ante la Cámara sus alegatos o no pruebe la nulidad alegada, en este caso la Cámara de Segunda Instancia que conoce del recurso lo declarará desierto y condenará en costas al recurrente. Por último, la Ley de Protección al Consumidor menciona que: “Contra la providencia de la Cámara de Segunda Instancia no podrá interponerse recurso alguno” así lo establece el art. 141 inciso final; no podrá incluso interponerse el de casación.

Pero se considera que sí se puede hacer uso del amparo en caso de violación a derechos individuales reconocidos en nuestra constitución.

3.3. EL ROL DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EN LA LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO DE EL SALVADOR.

3.3.1. AUTORIDADES DE APLICACIÓN

Para los fines de aplicación de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, actuarán como autoridades, la Superintendencia del Sistema Financiero, la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo. Corresponderá a la Defensoría del Consumidor, como institución llamada a proteger efectivamente los derechos del consumidor, recibir las denuncias de los tarjetahabientes; y a través de su Tribunal Sancionador, ordenar devoluciones en casos individuales y colectivos de cobros indebidos.

Asimismo una vez extinguida la relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito a la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de quince días contados a partir del último pago, salvo que se establezca una plazo distinto en otras leyes tal como lo dispone el Art. 26 de la LPC reformado, e imponer las sanciones que correspondan.¹³⁷

3.3.2. PRINCIPIOS DE LEGALIDAD Y CULPABILIDAD

Las infracciones a las disposiciones de la ley en análisis en estos momentos, imputables a los emisores, coemisores y comercios afiliados, serán sancionadas administrativamente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que puedan incurrir. Serán sancionados por conductas constitutivas de infracción, los que resultaren responsables de las mismas, en razón de haberse

¹³⁷ **LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO.** D. L. 552 del 9 de diciembre de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 10, Tomo 390 de fecha 14 de enero de 2011. Artículo 36.

determinado la existencia de dolo o culpa en la comisión de la Clasificación de las Infracciones.¹³⁸

3.3.3. APLICACIÓN DE SANCIONES

La Superintendencia del Sistema Financiero, la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo, de oficio o por denuncia la cual puede ser presentada directamente por el afectado, su apoderado o representante legal, así como por la defensoría del consumidor, según la gravedad de las violaciones a la ley y a la reincidencia en las mismas, deberán aplicar a los emisores, coemisores o comercios afiliados, una vez agotado el proceso correspondiente en el que se establezca la violación, las siguientes sanciones, suspensión de la facultad para emitir o coemitir tarjetas de crédito y cancelación de la facultad para emitir o coemitir tarjetas de crédito.

Corresponderá a la Defensoría del Consumidor imponer a través de su Tribunal Sancionador y de acuerdo al procedimiento establecido en la ley de protección al consumidor, las multas por las violaciones a la ley y a la reincidencia en las mismas.¹³⁹

En lo referente al procedimiento para la imposición de sanciones contempladas en la ley, se observará las disposiciones sobre los procedimientos sancionatorios establecidos en la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero, la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo, según corresponda; y a falta de disposiciones en estas leyes se aplicará lo dispuesto en el Derecho común.

Corresponderá a la Defensoría del Consumidor velar por el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la LPC reformada, los que tratan sobre las obligaciones y

¹³⁸Art. 37, LSTC.

¹³⁹Art. 42. LSTC.

prohibiciones de los proveedores de servicios financieros, además de imponer, a través de su Tribunal Sancionador, las sanciones que correspondan según lo establecido en la ley y de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley de Protección al Consumidor.¹⁴⁰

3.4. EL ROL DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EN LA LEY DE REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS EN EL SALVADOR.

La Ley tiene por objeto garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal, familiar y a la propia imagen en el tema de la confiabilidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito, incorporados a una agencia de información de datos administrada por una persona jurídica, debidamente autorizada conforme a la ley.¹⁴¹

3.4.1. AUTORIDAD COMPETENTE

La Superintendencia del Sistema Financiero será la encargada de autorizar y revocar la autorización a las personas jurídicas, para ejercer la actividad de agencia de información de datos sobre historial de crédito, y mantener un registro de éstas y esta misma tendrá la facultad para fiscalizar que las agencias de información de datos cumplan con los requisitos de seguridad, confiabilidad y actualización de los datos de los consumidores y clientes, así como cualquier otra que le establezca la ley.¹⁴² Además sancionará a las Agencias de información de datos que infrinjan derechos, al momento de realizar sus funciones de monitoreo e inspección.

¹⁴⁰Art. 52. LSTC.

¹⁴¹**LEY DE REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS.** D. L No.695. 11 de Julio de 2011, D.O. No.141 Tomo 392, del 27 de julio de 2011. Artículo 1.

¹⁴²Art. 5, **LEY DE REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS.**

3.4.2. COMPETENCIA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

La Defensoría del Consumidor, conocerá y atenderá las denuncias o quejas de los consumidores o clientes, y supervisará el cumplimiento de lo dispuesto en el Art. 21 de la LPC reformada, el que establece las obligaciones de entidades especializadas en la prestación de servicios de la información e investigará las prácticas de los agentes económicos y las agencias de información de datos.

Está facultada para sancionar a los agentes económicos y a las agencias de información de datos que, como resultado de la investigación de las denuncias o quejas presentadas por los consumidores o clientes, se les compruebe que han infringido los derechos de los mismos en los supuestos señalados en la ley, por medio del Tribunal Sancionador.

Asimismo esta tendrá autoridad para solicitar la información necesaria y efectuar verificaciones, a fin de realizar las investigaciones administrativas relacionadas exclusivamente, y en cada caso, con la denuncia o queja presentada. Esta entidad, mensualmente remitirá a la Superintendencia del Sistema Financiero copia de todas las resoluciones debidamente ejecutoriadas, en las que se impongan sanciones a las agencias de información de datos, originadas por las infracciones de la ley, en perjuicio de un consumidor o cliente en particular.

3.4.3. PROCEDIMIENTO PARA LA RECTIFICACIÓN, MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE DATOS.

Los derechos de acceso, rectificación, modificación y cancelación de los datos almacenados para prestar los servicios de información de datos sobre historial de crédito, podrán ser ejercidos por el consumidor o cliente ante el agente económico, agencia de

información de datos, la Superintendencia del Sistema Financiero o la Defensoría del Consumidor.

Asimismo, el consumidor o cliente podrá presentar ante la Defensoría del Consumidor, queja o denuncia por el incumplimiento de obligaciones o prohibiciones por parte de los agentes económicos, este podrá actuar personalmente o a través de un apoderado en cuyo caso será necesario que éste acredite tal condición.¹⁴³

3.4.3.1. REQUISITOS DE LA SOLICITUD.

La presentación de una queja o denuncia del agente económico, se presentare ante la agencia de información de datos, la Superintendencia del Sistema Financiero o la Defensoría del Consumidor, deberá efectuarse mediante solicitud escrita, debiendo contener los siguiente requisitos:

- a) Generales completas del consumidor o cliente afectado,
- b) Petición en la que se concrete el propósito de la solicitud,
- c) Fotocopia del Documento Único de Identidad o, en su defecto, de la documentación que acredite su identidad.¹⁴⁴

3.4.3.2. PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD ANTE EL AGENTE ECONÓMICO O AGENCIA DE INFORMACIÓN DE DATOS.

En caso de que el consumidor o cliente decida actuar ante el agente económico o la agencia de información de datos, tal solicitud será presentada por escrito al encargado del agente económico que éste delegue o la agencia de información de datos, quien deberá recibirla, expresando el día y la hora en la que lo haga.

¹⁴³Art. 20, Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

¹⁴⁴Art. 21, Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

El agente económico o la agencia de información de datos, deberá responder por escrito la solicitud que le dirija el interesado, en un plazo no mayor de cinco días hábiles¹⁴⁵

3.4.3.3. PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD ANTE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Transcurrido el plazo de cinco días hábiles de presentada la solicitud de rectificación, modificación o cancelación de los datos o referencias de crédito, sin que el agente económico o la agencia de información de datos, haya dado respuesta al consumidor o cliente o habiéndola dado, ésta no lo satisfaga, éste podrá acudir ante la Defensoría del Consumidor, para entregar copia de la solicitud presentada y la respuesta si la hubiere, con el objeto de que la Defensoría ordene la investigación correspondiente y verifique si procede lo solicitado.

Esto, en ningún caso, impedirá que el consumidor o cliente actúe primeramente ante la Defensoría del Consumidor.¹⁴⁶

3.4.3.4. PROCEDIMIENTO

El Presidente de la Defensoría del Consumidor, con fundamento en la solicitud que le presente el consumidor o cliente, requerirá del agente económico y de la agencia de información de datos un informe de lo acontecido en donde sustente las razones que motivaron el suministro de los datos reflejados, o bien las razones por las cuales no accedió a la solicitud de rectificación, modificación o cancelación solicitada, en caso de que se hubiere dado.

El Presidente de la Defensoría del Consumidor, presentará este requerimiento al

¹⁴⁵Art. 22, Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

¹⁴⁶Art. 23, Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

encargado del agente económico y a la agencia de información de datos, quienes tendrán un término de cinco días hábiles, contado a partir de la fecha en que reciban el requerimiento, para responder y presentar las pruebas que estimen pertinentes.

Si el agente económico y/o la agencia de información de datos no remiten la información solicitada, la Defensoría deberá realizar las investigaciones administrativas necesarias en los locales de los agentes económicos proveedores de datos o en las agencias de información de datos, con el objeto de obtener la documentación necesaria para resolver la queja o denuncia presentada.

El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, deberá iniciar el procedimiento administrativo sancionador, tal como lo establece el Art. 6 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, cuando el agente económico o la agencia de información de datos, obstaculicen las funciones de información, vigilancia e inspección de la misma, o se negare a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones.¹⁴⁷

3.4.3.5. RESOLUCIÓN

La Defensoría del Consumidor, a través del Tribunal Sancionador, con fundamento en la solicitud que se presente el consumidor o cliente, en la documentación recabada, así como en la respuesta que haya recibido del agente económico y/o de la agencia de información de datos, dictará una resolución motivada dentro de los cinco días hábiles siguientes.

Dicha resolución contendrá una relación sucinta de los hechos, con fundamento en las pruebas que consten en el expediente y en la información brindada, en la que decidirá si

¹⁴⁷Art. 24, Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

procede o no la rectificación, modificación o cancelación de datos, así como la correspondan, de acuerdo con esta Ley, y ordenará, si ello es lo que procede, al agente económico o a la agencia de información de datos que rectifique, modifique o cancele la referencia correspondiente. La resolución se deberá ejecutar en el término de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación.¹⁴⁸

3.5. EL ROL DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EN LA LEY DE MEDICAMENTOS DE EL SALVADOR.

Esta ley tiene como objeto, garantizar la institucionalidad que permita asegurar la accesibilidad, registro, calidad, disponibilidad, eficiencia y seguridad de los medicamentos y productos cosméticos para la población y propiciar el mejor precio para el usuario público y privado; así como su uso racional.

3.5.1. AMBITO DE APLICACIÓN.

La referida ley, se aplicará a todas las instituciones públicas y autónomas, incluido el Instituto Salvadoreño del Seguro Social y a todas las personas naturales y jurídicas privadas que se dediquen permanente u ocasionalmente a la investigación y desarrollo, fabricación, importación, exportación, distribución, transporte, almacenamiento, comercialización, prescripción, dispensación, evaluación e información de medicamentos y productos cosméticos de uso terapéutico.¹⁴⁹

3.5.2. CREACIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS.

La Dirección Nacional de Medicamentos, como una entidad autónoma de derecho y de

¹⁴⁸ Art. 25, Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

¹⁴⁹ **LEY DE MEDICAMENTOS**, D. L No.1008. D. O. N° 43 Tomo N° 394 del 2 de marzo de 2012. Artículo 2.

utilidad pública, de carácter técnico, de duración indefinida, con plena autonomía en el ejercicio de sus funciones, tanto en lo financiero como en lo administrativo y presupuestario; el cual será la autoridad competente para la aplicación de la ley. La Dirección, estará integrado por los delegados de: entre ellos la Defensoría del consumidor.¹⁵⁰

3.5.3. SON ATRIBUCIONES Y DEBERES DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS

Las atribuciones de la mencionada entidad se encuentran reguladas en el Art. 3 literal p) que dice, “En coordinación con la Defensoría del Consumidor, supervisar los precios de venta de los medicamentos en los establecimientos autorizados en el Art. 2 de la ley.” La Dirección supervisará que se garantice en el sector público y privado un sistema de calidad, que incluye los requisitos para la recepción, almacenamiento, transporte y distribución de medicamentos.

3.6. EL ROL DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EN LA LEY ESPECIAL DE LOTIFICACIONES Y PARCELACIONES PARA USO HABITACIONAL

Esta ley tiene por objeto, regular la posesión de buena fe, comercialización y transferencia de dominio a cualquier Título, de las parcelas o lotes derivadas de las lotificaciones a nivel nacional a partir de la vigencia de la Ley; así como, establecer un Régimen Transitorio para la regularización, legalización y autorización de lotificaciones, constituidas y comercializadas hasta la fecha de entrada en vigencia del presente decreto.¹⁵¹

¹⁵⁰ Art. 3, LM.

¹⁵¹ **LEY ESPECIAL DE LOTIFICACIONES Y PARCELACIONES PARA USO HABITACIONAL**, D. L. No.993. D. O. N° 46 Tomo N° 394 del 7 de marzo de 2012. Artículo 1.

3.6.1. COMPETENCIA PARA SANCIONAR

Corresponderá a la Defensoría del Consumidor, mediante su Tribunal Sancionador, sin perjuicio de la potestad sancionadora otorgada, conocer del procedimiento sancionatorio e imponer las sanciones por las acciones u omisiones previstas en los incisos a), b), c) y d) del artículo 26 de la presente Le.,¹⁵²

Las infracciones administrativas son las siguientes:

- a) La falta de otorgamiento del contrato de adquisición de lotes a plazo por parte de los desarrolladores parcelarios en los términos que señala la ley a favor del Lote-habiente.
- b) Promocionar, vender, prometer vender o comercializar lotes o parcelas en contravención a lo establecido en el artículo 4 de la ley.
- c) Negarse a realizar u obstaculizar la tradición del dominio del lote o parcela, una vez que se haya cancelado el precio total del lote y que se hubieren obtenido las aprobaciones correspondientes.
- d) Obstaculizar o impedir por cualquier medio la designación de beneficiarios, así como negarse a reconocer los mismos, cuando éstos se hayan legalmente designado.

El procedimiento sancionatorio de la Defensoría del Consumidor para la tramitación de los procedimientos sancionatorios será el establecido en la Ley de Protección al Consumidor. En igual forma le corresponderá a la Defensoría del Consumidor, mediante el Tribunal Sancionador, sancionar las infracciones de la ley, que afecten intereses colectivos o difusos de los lote-habientes, en los términos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.

En este caso el Tribunal Sancionador tendrá la facultad de ordenar la devolución de lo pagado por los lote-habientes como efecto restituido de la sentencia. Corresponderá al

¹⁵² Art. 28, Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional

Vice Ministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano,¹⁵³ por medio del titular, conocer del procedimiento sancionatorio e imponer las sanciones por las acciones u omisiones previstas en los incisos e), f) y g) del artículo 25 de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional, por medio del procedimiento establecido.

Cuando la Defensoría del Consumidor, en los casos establecidos en Art. 25 literales a), b), c) y d) de la LELPUH, o el Vice ministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, en los casos establecidos en el Art. 25 e), f) y g) de la LELPUH y estas tuvieren conocimiento de cualquier infracción de su competencia a la ley, ya fuere por denuncia o por cualquier otro medio, deberán seguir de oficio el proceso correspondiente para imponer las sanciones respectivas.

En ningún caso se iniciarán dos procesos administrativos sancionatorios por la misma causa, sea por acción u omisión.¹⁵⁴

Con el objeto de documentar las actuaciones que se realicen, los inspectores o técnicos delegados por el Vice ministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano o la Defensoría del Consumidor, previa citación del desarrollador parcelario, levantarán actas en las que se hará constar el lugar donde se practica la diligencia con indicación de la hora y fecha, la autoridad constituida y los nombres de las demás personas asistentes, el objeto de la diligencia y si fuere en cumplimiento de una resolución previa.

Los inspectores o técnicos delegados por el Vice ministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano o la Defensoría del Consumidor, también se hará mención de ella, se indicará el resultado de la diligencia, expresándose con el cuidado debido las diferentes circunstancias que sean pertinentes.¹⁵⁵

¹⁵³VMVDU, Vice ministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano

¹⁵⁴Art. 29, LELPPUH.

¹⁵⁵Art. 29, LELPPUH.

3.7. EL ROL DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EN LA LEY CONTRA LA USURA

De acuerdo a los artículos 101 y 102 de la Constitución de la República, en relación con el artículo 21 de la convención Americana de los Derechos Humanos los cuales regulan sobre el orden económico y principios de justicia social para defender los derechos de los consumidores.

así como la prohibición de la usura y debido a que frecuentemente personas naturales y jurídicas se han aprovechado de la necesidad de otras personas, prestándoles dinero en efectivo haciéndoles dar o prometer intereses o garantías pecuniarias desproporcionadas dañando el derecho a la propiedad por prácticas abusivas en El Salvador fue creada la Ley contra la Usura.

El objeto de dicha ley es prohibir, prevenir y sancionar las prácticas usureras con el fin de proteger los derechos de propiedad y de posesión de las personas y evitar las consecuencias jurídicas, económicas y patrimoniales derivadas de todas las prácticas usureras.¹⁵⁶ Se entenderá por usura el otorgamiento de créditos, cualquiera que sea su denominación, siempre que implique: financiamiento directo o indirecto, o diferimiento de pago para cualquier destino, en los cuales, se pacta intereses, comisiones, cargos, recargos, garantías u otros beneficios pecuniarios superiores al máximo definido según la metodología de cálculo establecida.

La aplicación de la ley contra la usura será para toda clase de acreedores, ya sean personas naturales o jurídicas, instituciones del sistema financiero, casas comerciales, casas montepíos, comerciantes de bienes y servicios, casas de empeño; y en general, a

¹⁵⁶ **LEY CONTRA LA USURA**, Decreto Número 221, Diario Oficial Número 16, Tomo Número 398, Fecha de emisión: 06/12/2012, Fecha de Publicación: 24/01/2013.

cualquier sujeto o entidad que preste dinero, cualquiera que sea la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disminuirla.

En consecuencia se presumirá legalmente que existe un préstamo encubierto, en toda venta de inmueble, o muebles en la cual se establece pacto de retroventa cuando concurra cualquiera de las circunstancias siguientes: Cuando el comprador no haya entrado en posesión del inmueble vendido, cuando el vendedor pague intereses al comprador por el precio de la venta, sin importar la denominación que se dé a este pago, también cuando el precio de la venta estipulado en el contrato sea inferior al valor del mercado del inmueble o al último valor de transferencia. Asimismo la ley regulará lo concerniente a los montos que se le podrán.

3.7.1. AUTORIDAD COMPETENTE

El Banco Central de Reserva de El Salvador BCR será la entidad responsable de establecer las tasas máximas, a partir del promedio simple de la tasa de interés efectiva de los créditos, expresada en términos porcentuales. Este porcentaje se establecerá para cada tipo de crédito y monto.

El Banco Central de Reserva tomara en cuenta los intereses efectivos de las operaciones de créditos otorgadas en el semestre anterior de los bancos, los bancos cooperativos, sociedades y asociaciones cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones y fundaciones sin fines de lucro que otorgan créditos.

Para efectos del cálculo de la tasa efectiva promedio simple para los segmentos de los microcréditos dirigidos a la microempresa deberá considerarse la información que será provista por parte de las asociaciones y fundaciones sin fines de lucro, sociedades de ahorro y crédito, sociedades y asociaciones cooperativas de ahorro y crédito, cajas de crédito y bancos de trabajadores.

Las personas naturales o jurídicas como casas comerciales, comerciantes de bienes o servicios y en general a cualquier sujeto o entidad que preste dinero u otorgue financiamiento, incluidas las denominadas casas de empeño, deberán presentar al Banco Central de Reserva la información de su actividad crediticia para que ésta se tome en cuenta al establecer las tasas de interés efectivas que servirán de referencia para determinar las tasas máximas, debiendo utilizar para el cálculo de tales tasas de interés, la metodología que se establece en las normas emitidas por el Banco Central de Reserva.

3.7.2. TRAMITE DE DENUNCIA DEL CONSUMIDOR O AFECTADO

Los deudores podrán solicitarle al acreedor, judicial o extrajudicialmente, la revisión de la deuda a efectos que la misma sea recalculada y reestructurada, imputando a la cancelación del capital los intereses cobrados al deudor en exceso a la tasa máxima desde la entrada en vigencia de la tasa máxima correspondiente.¹⁵⁷

La Superintendencia del Sistema Financiero, será la encargada de sancionar administrativamente a los proveedores que son reguladas por la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero mediante los procedimientos que están establecidos en la misma.

3.7.3. COMPETENCIA DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR

La Defensoría del Consumidor, mediante el procedimiento establecido en la Ley de Protección al Consumidor, podrá sancionar a aquellos proveedores que no se encuentren considerados en la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero¹⁵⁸ en este caso que la usura constituye una infracción muy grave regulada

¹⁵⁷Art. 11 LCU.

¹⁵⁸Art. 12 LCU.

en el artículo 44 literales d) y e) en lo que se refiere a los intereses comisiones o recargos en relación al consumo de bienes o prestación de servicios. Asimismo introducir o practicar cláusulas abusivas en los documentos contractuales en perjuicio de los consumidores, pudiendo ser sancionado el proveedor con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.¹⁵⁹

La Defensoría del Consumidor y la Superintendencia del Sistema Financiero, podrán ordenar al infractor que, en un plazo de 10 días hábiles, corrija o abone al deudor el cobro de intereses indebidos. Si el infractor no lo hiciere, incurrirá en una multa que será de cinco veces el monto del crédito inicial otorgado.

Es importante señalar que durante el proceso de esta investigación en el país se han dado diferentes reformas y aprobación de leyes, con la intención de protección a los usuarios del sistema financiero y evitar el abuso de particulares o entidades financieras acreditadas; es por ello que, el Banco Central de Reserva, pidió a la Comisión Financiera de la Asamblea Legislativa, una reforma a la Ley contra la Usura, para que las tasas máximas de interés se calculen.

Según las reportadas por los acreedores regulados; ya que estos proveen información más fiable, pues también deben reportarla a otras entidades estatales, facilitando su verificación.¹⁶⁰

Caso contrario con los no regulados, donde están las fundaciones y personas naturales que otorgan créditos, por lo que pueden ingresar al sistema tasas inferiores al 1,000%, pero aun así empujan al alza el promedio simple con base al que se calcula el techo de intereses.

¹⁵⁹ Art. 47 LPC.

¹⁶⁰ **DIARIO EL MUNDO, LINARES, Vanessa, Fátima KISTE**, elmundo.com.sv › Economía › Zona Fija Economía, información publicada el Miércoles 17, julio 2013 | 12:02 am. Página Web. Consultada el 03 de agosto de 2013.

Uno de los segmentos es el de créditos sin orden de descuento para personas naturales, que no superen los 12 salarios mínimos urbanos del comercio \$2,689.20, cuya tasa máxima quedó en 157.12%. El otro es el de microcréditos para empresas de subsistencia, cuyo monto no supere los 12 salarios mínimos. La tasa para este rubro alcanzó un máximo de 230.19%.¹⁶¹ Debido a estas tasas de intereses que siguen siendo altas el Banco Central de Reserva solicita que la publicación de las mismas, la que estará en vigencia el 1 de agosto de 2013, hasta el 2 de febrero de 2014.

3.8. INSTANCIAS ENCARGADAS DE VELAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, EN EL DERECHO COMPARADO.

3.8.1. ARGENTINA

En este país se creó la Ley de Defensa del Consumidor, con el objeto de aclarar la desigualdad en las relaciones entre los contratantes, como resultado de encontrarse enfrentados por un lado, la empresa moderna con todo su arsenal de recursos, y por el otro, el consumidor solo y desprotegido, es que nace la idea de la protección jurídica de los Consumidores y Usuarios. Es hasta el día 22 de Septiembre del año de 1993, en que se publicó, la denominada Ley de Defensa del Consumidor, dando inicio así una etapa de serios avances en la Protección de los Consumidores y Usuarios. La Ley de Defensa del Consumidor determina el mecanismo que deberá llevarse a cabo para determinar la existencia de cláusulas abusivas.

Es por ello que establece un filtro por el que deberán pasar los contratos de consumo; para detectar así cuales pueden ser las condiciones que se consideran no convenidas, o abusivas; este consiste en determinar si las cláusulas del acuerdo implican una

¹⁶¹ **DIARIO EL MUNDO, LINARES, Vanessa, Fátima KISTE**, elmundo.com.sv › Economía › Zona Fija Economía, información publicada el Miércoles 17, julio 2013 | 12:02 am. Página Web. Consultada el 05 de agosto de 2013.

desnaturalización de las obligaciones o una limitación a la responsabilidad por daños, una renuncia o bien restricción de los Derechos del Consumidor, ampliación de los Derechos de la otra parte, o una inversión de la carga de la prueba en perjuicio del Consumidor.

La inclusión de los consumidores en la Constitución significo, una necesaria reinterpretación de los principios económicos, que regían al mercado salvadoreño. Así se tiene que la normativa Constitucional debe ser reinterpretada con la entra en vigencia de los principios relacionados con el consumidor, ya que la coherencia del sistema normativo debe ser a partir de la readecuación de los principios y derechos dados por el constituyente y luego ser adoptados en la normativa secundaria;¹⁶²

Así el Art. 32 LPC, sienta como Principio Básico el In dubio Pro-Consumidor, el que tiene su principio general en el Art. 3 de esa misma ley que dice: *En caso de duda se estará siempre a la interpretación más favorable para el Consumidor*, y por supuesto en la Constitución de la República en su Art. 101 y el Art. 37 LPC,¹⁶³ se refiere a la Interpretación del Contrato y el anterior a la Interpretación de la Ley, ambos son un complemento que se coordinan para el mismo objetivo la protección del Consumidor.

En cuanto a las Asociaciones de Consumidores, la posibilidad de crearlas con facultades especiales, es una de las más interesantes novedades de la Ley de Defensa del Consumidor; las Funciones de las Asociaciones de los Consumidores y Usuarios, se encuentran prácticamente resumidas en un solo artículo de la Ley, el Art. 17 en el cual se establecen los fines que deben perseguir estas Organizaciones.

La función de Defensa de los Intereses de los Consumidores ante la justicia, la autoridad de aplicación de la normativa en análisis y otros Organismos Estatales o Privados; la

¹⁶²**GUIÓN DE CLASES;** Licenciado Luis Alonso Ramírez Menéndez, Catedrático de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Universidad de El Salvador, materia de Derecho de Consumo, ciclo II/2012.

¹⁶³“La Interpretación del Contrato se hará en el sentido más favorable para el Consumidor”.

Facultad de Asesorar a los Consumidores sobre todo aquello que pueda resultarles de utilidad como precios, condiciones de compra, calidad de productos; desarrollar todo tipo de tareas que tenga como objeto el hacer más eficiente la aplicación de la normativa vigente.

También a la organización, realización y divulgación de estudios sobre la temática del consumo, y realizar cualquier tipo de emprendimiento que tienda a la Defensa o Protección de los Intereses de los Consumidores. Estas Asociaciones tienen limitantes, ya que son una consecuencia lógica de la función social que desempeñan como: la participación en actividades partidarias, debiendo ser independientes de toda forma de actividad profesional, comercial o productiva.

La Ley de Protección al Consumidor, en El Salvador, contempla el derecho de agruparse en asociaciones de consumidores,¹⁶⁴ para la protección de sus intereses; sobre todo en la difusión de sus derechos y obligaciones, en el suministro de información, y en la participación en programas educativos con el fin de hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios.

Además establece que las que las mismas deben de cumplir con algunos requisitos¹⁶⁵ para ser acreditadas, deben ser organizaciones representativas en los diferentes ámbitos y niveles, según el Art. 164 LPC.

En Argentina la Ley de Defensa del Consumidor en su exposición de motivos claramente establece que la Interpretación de la Ley debe hacerse en el sentido más favorable para

¹⁶⁴La asociación de consumidores son agrupaciones que velan por esta defensa, independientes de intereses partidistas o económicos.

¹⁶⁵a) Estar completamente desinteresadas en la promoción de las causas comerciales o políticas; b) No tener fines de lucro; c) No aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones; d) No permitir una explotación comercial proporcionando información incompleta en los consejos que ofrezca al consumidor; e) No recibir donaciones, aportes o contribuciones de partidos políticos ni de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicio, privadas o estatales, nacionales o extranjeras; y f) No utilizar medios o acciones injuriantes o difamatorias que dañen o atenten contra la imagen de los proveedores.

el Consumidor, de ahí se desprende el Sistema de Garantías de Protección al Consumidor. Dentro de las referidas garantías que establece dicha legislación se pueden citar como importantes lo preceptuado en algunas disposiciones legales; como el Art. 11 LDC.

En Argentina, es obligatorio que la Garantía se pacte o no, desde el momento de la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, la cual no podrá ser inferior a un mínimo de tres meses.

En la ley salvadoreña de Protección al Consumidor en el Art. 33 establece que; cuando el Consumidor adquiera un bien o producto y la venta fuere acompañada de una garantía de uso o funcionamiento deberá expresarse de manera clara en el contrato las condiciones, forma, plazo, así como el establecimiento en que el consumidor pueda hacerla efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extiendan, de lo anterior es uno de los problemas que enfrenta el Consumidor en El Salvador, debido al mal servicio que prestan los comerciantes posterior a la adquisición de los productos.

En Argentina el Art. 17LDC, regula la sustitución de un producto deteriorado por uno nuevo, figura que nuestra normativa de protección al Consumidor, la regula en el Art. 34.¹⁶⁶ Un aspecto no menos importante que regula la Ley de Defensa del Consumidor en Argentina, es lo relativo a la prohibición de la publicidad engañosa, regulado en el Art.

¹⁶⁶Art. 34. La garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien dos o más veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: al cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; la reducción del precio o la devolución de lo pagado. En el caso de sustitución del bien por otro de la misma naturaleza, el nuevo tendrá las mismas garantías del bien originalmente adquirido, por el plazo que quedare pendiente. El termino durante el cual el bien este en reparación no se contará en el plazo de la garantía. Ley de Protección al Consumidor, 2005.

2,¹⁶⁷ al respecto nuestra ley regula en los Artículos 4 literal j), 17, 18 y 31, de la Ley de Protección al Consumidor;¹⁶⁸ al igual que la legislación Argentina la prohibición de la publicidad engañosa que se haga de los productos ó servicios ofrecidos, así como la inclusión de datos falsos que puedan inducir a engaño al consumidor.

3.8.2. ESPAÑA.

En España, se habló de un movimiento de protección de los consumidores hasta los años sesentas, que fue cuando se implementó una serie de disposiciones legales tendientes a defender a los consumidores y usuarios en diversos ámbitos.

De ello se desprende que algunas disposiciones tengan por objeto la regulación de determinadas operaciones dentro de la esfera económica y que incluían normas protectoras de los consumidores, como por ejemplo la Ley de Ventas de bienes muebles a plazos de fecha 17 de julio de 1965 o la Ley de 27 de julio de 1968, sobre percepción de cantidades anticipadas en la construcción y venta de viviendas, de aquellas otras cuyo objeto era la regulación de diversas etapas de las actuaciones de los empresarios en el mercado, que podían afectar a cualesquiera de las operaciones celebradas dentro de la esfera económica.

Estas disposiciones son ciertamente las más significativas desde el punto de vista de la protección de los consumidores; por ello, es que puede afirmarse que son textos legales

¹⁶⁷Artículo 22: supuestos no incluidos en el presupuesto: Todo servicio, tarea o empleo material o costo adicional, que se evidencie como necesario durante la prestación del servicio y que por su naturaleza o características no pudo ser incluido en el presupuesto original, deberá ser comunicado al consumidor antes de su realización o utilización. Queda exceptuado de esta obligación el prestador del servicio que, por la naturaleza del mismo, no pueda interrumpirlo sin afectar su calidad o sin daño para las cosas del consumidor.

¹⁶⁸Art. 4.- Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: j) Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos;...

con características que marcan los límites más significativos del comienzo de la protección de los consumidores en el Derecho Positivo Español.¹⁶⁹

Se trata concretamente de tres Cuerpos Normativos: La Ley sobre represión de las prácticas restrictivas de la competencia, de fecha 20 de julio de 1963; el Estatuto de la Publicidad, de fecha 11 de junio de 1964 y el Decreto sobre Disciplina de Mercado, de fecha 17 de noviembre de 1996.

La Legislación protectora de la libre competencia, constituye una pieza fundamental para la protección de los consumidores. En el famoso mensaje dirigido al Congreso por el Presidente John Fitzgerald Kennedy con fecha 15 de marzo de 1962 se decía que Las protecciones más básicas y duraderas para el derecho de los consumidores a escoger a un precio competitivo, son las distintas leyes dirigidas a asegurar una competencia efectiva y a impedir los monopolios.

Esa función favorecedora de los consumidores aparece clara en la Ley sobre represión de las prácticas restrictivas de la competencia. La finalidad básica de la ley, consiste en prohibir las denominadas prácticas complicadas o colusorias que significan convenio, contrato, inteligencia entre dos o más personas, hecha en forma fraudulenta y secreta con el objeto de engañar o perjudicar a un tercero y prácticas abusivas; en cuanto a las prácticas colusorias.

La Ley prohíbe en su Art. 1, todas aquellas prácticas que surgen de convenios, decisiones o conductas conscientemente paralelas, que tengan por objeto o produzcan el efecto de impedir, falsear o limitar la competencia en todo o en parte del mercado nacional y las prácticas abusivas que establece el Art. 2, que son aquellas mediante las cuales, una o varias empresas, explotan su posición de dominio en la totalidad o en parte

¹⁶⁹HERNÁNDEZ LEMUS, Cecilia María, Mario Alfredo MAYORA LÓPEZ y otros, op. cit. p.89.

del mercado, de manera injustificada lesiva para la economía nacional, los intereses de los consumidores, o la actuación de los restantes competidores. Encontrándose en nuestra legislación regulado en los Art.4 literal j),¹⁷⁰ 17,¹⁷¹ 18¹⁷² y 31 LPC. El Estatuto de

¹⁷⁰Art. 4 LPC. “Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes:...j) Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos;...” Ley de Protección al Consumidor, 2005.

¹⁷¹Art. 17 LPC. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, tales como: a) Exonerar, atenuar o limitar la responsabilidad de los proveedores en relación a los daños causados por el consumo o uso de los bienes o servicios prestados; b) Permitir al proveedor modificar unilateralmente en perjuicio del consumidor las condiciones y términos del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones; c) Desnaturalizar las obligaciones derivadas de la contratación a cargo de los proveedores; d) Renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte; e) Invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor; f) Establecer la prórroga del contrato sin la voluntad del consumidor ; g) Estipular cargos por pago anticipado, salvo que se trate de proveedores de servicios financieros, en cuyo caso se aplicará lo establecido en el Art. 19, literal m) de esta ley; y h) Imponer cualquier medio alternativo de solución de controversias en los contratos de adhesión. El carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurran en el momento de su celebración y las demás cláusulas del mismo o de otro del que éste dependa. Se tendrán por no escritas las cláusulas, condiciones y estipulaciones en las que se determine el carácter abusivo. Ley de Protección al Consumidor, 2005.

¹⁷²Art. 18 LPC. Queda prohibido a todo proveedor: a) Condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro, salvo que por la naturaleza de los mismos, sean complementarios, sean parte de las ofertas comerciales o que por los usos y costumbres sean ofrecidos en conjunto; b) Condicionar la contratación a que el consumidor firme en blanco letras de cambio, pagarés, facturas o cualquier otro documento de obligación, u otro considerado como anexo del contrato; salvo que, tratándose de títulos valores, los requisitos omitidos los presuma expresamente la ley. Para los efectos de este literal, las letras de cambio y pagarés deberán contener como mínimo el nombre del deudor, el monto de la deuda, la fecha y lugar de emisión; c) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor; d) Negar al consumidor servicios de mantenimiento o de repuestos de piezas de un bien, solamente por no haberlo adquirido en ese establecimiento; e) Discriminar al consumidor por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, edad, condición económica, social o política; f) Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor y su familia, así como la utilización de medidas de coacción físicas o morales para tales efectos; g) Compartir información personal y crediticia del consumidor, ya sea entre proveedores o a través de entidades especializadas en la prestación de servicios de información, sin la debida autorización del consumidor. h) La utilización de cualquier maniobra o artificio para la consecución de alza de precios o acaparamiento de alimentos o artículos de primera necesidad; e i) Negarse a detallar el destino de todo pago que efectúe el consumidor; Cuando se formalicen contratos en los cuales se utilicen letras de cambio, pagarés o cualquier otro documento de obligación, como una facilidad para reclamar el pago que deba efectuar el consumidor, deberá hacerse constar tal circunstancia en el instrumento respectivo. En estos casos, si el consumidor pagare no estando vencido el documento, el proveedor deberá deducir de su importe el descuento calculado al tipo de interés pactado en éste o al tipo de interés legal, en su caso. Ley de Protección al Consumidor, 2005.

la Publicidad surgió un año después de la promulgación de la Ley sobre represión de las prácticas restrictivas de la competencia, cuyo fin es el de proteger a los consumidores.

En la defensa que del proyecto se hizo en las Cortes Españolas, se pusieron de manifiesto dos principios básicos, el primero de ellos es el de veracidad, que protege no sólo la verdad en el contenido publicitario, sino que ampara sobre todo al consumidor que, como destinatario final de las declaraciones o manifestaciones publicitarias no puede ser inducido a error a través de una publicidad deformada.

El segundo principio que regula es el de autenticidad, el cual dispone que el público tenga el derecho a que toda actividad publicitaria se identifique fácilmente como tal actividad. Se ha señalado con razón por la doctrina, que en especial los principios generales de la actividad publicitaria de veracidad y de competencia leal que prohíbe la actividad publicitaria dirigida a producción, confusión, descrédito o que sea contraria a las normas de corrección y buenos usos mercantiles, enunciados en los Arts. 8 y 10 del Estatuto que tienen como finalidad evidente la de proteger a los consumidores.

En España la protección a los consumidores es evidente, ya que cuenta con leyes específicas para cada problemática, En nuestro país, no se cuenta con leyes que regulen de manera directa este problema; sin embargo el Código de Comercio en el Título IV del Capítulo II regula las limitantes para ejercer la Actividad Mercantil y evitar los abusos dentro de la misma.

Otro de los medios de protección con los que cuenta España es el Estatuto de la Publicidad que en esencia dispone que es preciso proteger no sólo la veracidad de la publicidad sino que a la vez amparar al consumidor en su calidad de destinatario final, de las manifestaciones publicitarias para no caer en error, producto de una mala publicidad.

En El Salvador el medio legal que protege a los consumidores de la publicidad que se hace de los productos o servicios ofrecidos, lo encontramos regulado en La Ley de

Protección al Consumidor que regula la publicidad engañosa en el art. 4 literal d) y Art. 31.¹⁷³

Por otra parte el Art. 30 establece que cuando en el mercado hubiese promociones y ofertas especiales de productos o servicios, los comerciantes están obligados a informar al consumidor por cualquier medio publicitario en lugares visibles del establecimiento, las condiciones y tiempo de duración de las mismas de igual forma la cantidad y estado de los productos.

La doctrina Española con respecto a esta disposición legal tiene como última finalidad la de promover el incremento de las ventas de un bien servicio, facilitar su colocación en el mercado, por ello, la publicidad debe contener suficiente información veraz, de manera que permita al público consumidor conocer las condiciones generales y particulares de los productos o servicios que se ofrecen.

En lo que a la Oferta se refiere la doctrina de España explica que no tiene que ser necesariamente una promoción, ni ser divulgada por un medio publicitario, pero ello no impide que la oferta cumpla una función promocional y que por ende se difunda en el mercado mediante actos publicitarios.

En El Salvador, la Ley de Protección al Consumidor busca la protección preventiva de los intereses de los consumidores ante un anuncio o comunicación que pueda inducir a engaño, error o confusión.

Algunas prácticas publicitarias que se realizan en nuestro país, se distingue por ser de expresión carente de contenido y de información objetiva, veraz y exacta. Cuyo objetivo

¹⁷³Art. 4 LPC. "Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: d) Ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa, en los términos establecidos en el en el Inc. 4º Art. 31 LPC.

es de incitar la compra o contratación de un producto o servicio, sin importar que se aumente la descripción de las cualidades que se ofrece.

En España, tomando en consideración la prioridad de proteger a los consumidores, se creó una secuencia de normas que protegieran de forma espontánea al consumidor como tal en diversos ámbitos de la actividad económica.

En nuestro país no existen leyes especiales que regulen las múltiples relaciones de consumo que se dan entre comerciantes y consumidores; situación que pone a El Salvador en desventaja frente a la legislación Española, pues nuestra Ley de Protección al Consumidor no incluye todas las formas protectoras de los consumidores dentro de nuestro derecho.

3.8.3. MEXICO

Desde el año de 1976, la Ley Federal de Protección al consumidor ha sido el instrumento esencial de la política social del Estado para regular las relaciones de adquisición, uso, disfrute de bienes y la prestación de servicios entre proveedores y la población consumidora. A esta Ley se le han hecho una serie de reformas como lo son las facultades de acción y resolución que se le otorgan a la Procuraduría Federal del Consumidor, la inclusión de la conciliación y el arbitraje que permiten resolver en forma expedita las controversias entre consumidores y proveedores.

Las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor son de acuerdo a lo establecido en su art. 1 y establecen que la misma es, de carácter irrenunciable y prevalece sobre cualquier otra ley, prácticas, usos o estipulaciones contractuales.¹⁷⁴

¹⁷⁴Artículo 1, ...es de orden público e interés social y de observancia en toda la república. sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario.

Esta ley a diferencia de la nuestra, establece la existencia de autoridades federales, estatales y municipales que velen por la protección del consumidor así como, la existencia de órganos auxiliares que apliquen la ley como la Procuraduría para la Defensa del Consumidor que es un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio y con funciones de autoridad administrativa encargada de los consumidores y usuarios. además protege los derechos de los arrendatarios con el Distrito Federal.

Cuando se trate de arrendamientos para habitación, esto según lo regulado en el art. 2 y al 57¹⁷⁵ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, esta Procuraduría tiene delegaciones en todos y cada uno de los Estados de la República Federal de México. La Ley de Protección al Consumidor de El Salvador, concuerda con la Ley Federal de Protección al Consumidor

En cuanto a los sujetos a quienes se les aplican dichas normativas, ya que ambas en su Art. 2 establecen: Quedan sujetos a las disposiciones de esta Ley los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, así como las empresas de participación estatal, organismos descentralizados y los organismos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución, comercialización de bienes o prestación de servicios públicos o privados a consumidores, con la diferencia que la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En el Art. 2 inc. 2 incluye además como sujetos obligados al cumplimiento de esta Ley a los arrendadores y arrendatarios de bienes destinados para habitación en el Distrito Federal, en nuestro medio el contrato de arrendamiento se encuentra regulado en la Ley de Inquilinato, Art. 1 literal a) si fuere de carácter comercial o industrial cuyo activo exceda

¹⁷⁵Artículo 57, “En todo establecimiento de prestación de servicios, deberá exhibirse a la vista del público la tarifa de los principales servicios ofrecidos, con caracteres claramente legibles. las tarifas de los demás, en todo caso, deberán estar disponibles al público.”

de quince mil colones, se aplicará lo dispuesto en el Título XXVI, Capítulo V del Código Civil.

En cuanto a los Actos Jurídicos regulados en ambas legislaciones, nuestra Ley de Protección al Consumidor es más amplia que la de México, al regular en el Art. 2 como actos jurídicos Cualquier clase de bienes y servicios, incluyendo servicios públicos, privados y profesionales, la Ley Federal exceptúa en el Art. 4 los Servicios Profesionales.¹⁷⁶

Con respecto a la Garantía que debe acompañar a un bien o servicio, La Ley de Protección al Consumidor establece en el Art. 33 que las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo.

En México la garantía debe ser clara y precisa, indicando su alcance, duración y condiciones, así como los establecimientos y la forma en que pueda hacerse efectiva, si la garantía no cumple con estos requisitos puede prohibirse su ofrecimiento Art. 11 Ley Federal de Protección al Consumidor, lo que pone en desventaja al Consumidor con respecto a la adquisición de un bien o a la prestación de un servicio.

En lo que a Publicidad respecta, tanto la Ley de Protección al Consumidor salvadoreña como la Ley Federal de Protección al Consumidor de México prohíben en los Art. 4 y 5 respectivamente cualquier circunstancia que pueda inducir al consumidor a engaño, error o confusión, previniendo las dos legislaciones el interés del consumidor de estar informado de la calidad del producto o servicio que va a recibir.

¹⁷⁶Artículo 4: Son auxiliares en la aplicación y vigilancia de esta ley las autoridades federales, estatales y municipales.

CAPITULO IV
PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO Y ANALISIS DE LAS RESOLUCIONES
EMITIDAS POR EL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL
CONSUMIDOR

4.1. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

El Procedimiento Administrativo es considerado como *“Una sucesión de actos vinculados entre sí, emanados de la Administración Pública y de los particulares interesados, que tienen por finalidad producir un acto administrativo final”*¹⁷⁷; Acto Administrativo es *“Toda manifestación de voluntad, de deseo, de conocimiento o de juicio realizada por la Administración Pública en el ejercicio de una potestad administrativa.”*¹⁷⁸ El procedimiento administrativo que comprende la Ley de Protección al Consumidor, es de carácter Sancionatorio, es decir que de él se derivan efectos desfavorables para los proveedores o para la entidad denunciada que resultaren sancionados en el debido procedimiento; la finalidad del procedimiento sancionador, es la tutela de intereses generales, comprendiendo los agentes económicos, el de las personas consumidoras y usuarias, ya que el objetivo de este procedimiento, es evitar las prácticas de conductas inadecuadas por parte de los proveedores, en un mercado del que se supone es transparente.

El Tribunal Sancionador en El Salvador, como último garante para la protección de los derechos de los consumidores, tiene conferida la aplicación de la potestad sancionadora,¹⁷⁹ por mandato Constitucional, es por ello que esta entidad administrativa, sanciona a través de multas y sanciones accesorias a los que incumplan la Ley y cometan infracción establecidas en la misma, en contra de los consumidores y usuarios .La Constitución de

¹⁷⁷ **MANUAL SOBRE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**; Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, Ministerio Secretaría General de la Presidencia de Chile.

¹⁷⁸ **ZANOBINI, Guido**, *Curso de Derecho Administrativo*, Ediciones Arayú, Buenos Aires, 1954.

¹⁷⁹ Art. 79. LPC.

la República de El Salvador, exige que todo acto que pueda causar un perjuicio para alguna de las partes, debe dictarse previo a un debido proceso, que cuente con las garantías de defensa, además de facultar a la Autoridad Administrativa en este caso en particular el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor para imponer sanciones, de conformidad al artículo 14 Cn.¹⁸⁰

El mandato constitucional anterior está expresado en la Ley de Protección al Consumidor en su artículo 97 que literalmente expresa: *“En todos los procedimientos administrativos que se tramiten en la Defensoría, se actuará con respeto a los derechos fundamentales y de acuerdo al régimen de garantías establecido en la Constitución, tratados vigentes sobre la materia y el derecho común. Las actuaciones se sujetarán a los principios de legalidad, debido proceso, igualdad de las partes, economía, gratuidad, celeridad, eficacia y oficiosidad”*.

En El Salvador, el Procedimiento Sancionatorio en materia de consumo inicia directamente por denuncia interpuesta por el Presidente de la Defensoría del Consumidor o cuando los medios de solución de conflictos no cumplieron su objetivo primordial, que es el de superar el conflicto, llegar a un acuerdo y evitar la necesidad de seguir el procedimiento sancionatorio; por ello se puede decir que hay dos vías para poner en marcha la actuación del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, por lo que es preciso detallarlas a continuación:

Primer vía; cuando la Presidenta o el Presidente de la Defensoría del Consumidor, interpone denuncia escrita, en los casos que establecen los literales b y d, del artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor; quien en su carácter de funcionario, remite la denuncia al Tribunal Sancionador, ya sea porque se han afectado intereses colectivos o

¹⁸⁰La Constitución de República de El Salvador en el Art 14 señala que “...corresponde únicamente al Órgano Judicial la facultad de imponer penas. No obstante la autoridad Administrativa podrá sancionar, mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso...”

difusos o porque la Defensoría de Protección al Consumidor tuvo del conocimiento de alguna conducta infractora, por medio del aviso de algún consumidor, por medio de los periódicos, publicidad vista en la calle.¹⁸¹ Deberá exponer en forma precisa las conductas observadas y sus antecedentes, por lo que se considera que el proveedor ha infringido la Ley de Protección al Consumidor, con el debido fundamento Jurídico, en donde se establezcan las disposiciones legales que se consideren fueron infringidas por la conducta descrita en la relación de los hechos

La segunda vía para iniciar el Procedimiento Sancionatorio, es cuando el Centro de Solución de Controversias envíe una certificación de las diligencias que fueron iniciadas por dicho centro, ya sea porque las partes desistieron de acudir y someter el conflicto en alguno de los medios alternos de solución de controversias o porque tratándose de intereses individuales no pudo resolverse el conflicto por ningún medio alternativo, tal como lo establecen los literales a) y c) del Art. 143 LPC.

En esta parte es importante definir conceptos para una mejor interpretación de lo supra señalado en lo referente al interés colectivo o difuso;¹⁸² ya que este se caracteriza teniendo en cuenta las peculiaridades de su titularidad y de su disfrute, es decir, el modo en que son percibidos y se manifiestan subjetivamente, es que respecto de los intereses difusos no es posible la titularidad, sino que el interés se imputa a sujetos indeterminados sin que exista un vínculo directo entre ellos.

El interés difuso no parece asignable a un sujeto o grupo de sujetos, hasta el punto de convertirse en sus titulares; el interés individual, por su parte será aquél que afecta al individuo aislado sin comprender, por tanto, situaciones colectivas o grupales en las que el sujeto puede verse inserto y frente a él y de lo anterior surge un tercer concepto el cual

¹⁸¹ **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, VERSIÓN COMENTADA**, con la cooperación de UNCTAD COMPAL, San Salvador, 18 de agosto de 2008.

¹⁸² **MAZZILLI, HUGO NIGRO**; *La Defensa de los Intereses Difusos en Juicio*, Ed. Saravia, 9', Edición, Sao Pablo 1997, p. 21

es el interés público, el que por su parte, expresaría una forma de interés uniforme del conjunto de los individuos que se identifica con el máximo bien general de la colectividad, es decir, como un todo homogéneo sin contradicciones internas o divisiones. Entre este interés público, expresión que sirve para la consecución de intereses del individuo o de la colectividad, y los intereses privados, como categoría subjetiva perteneciente a un sujeto individualizado, existe una nueva categoría de intereses, intermedia de grupos o individuos, que no constituye un típico interés público, ni tampoco un interés privado, de ahí el binomio público-privado.

4.1.1. PASOS A SEGUIR AL INICIAR EL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO ANTE EL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.

4.1.1.1. DENUNCIA

La denuncia podrá presentarse en forma escrita, verbal, telefónica, por medio electrónico o por cualquier otro medio idóneo, debiendo contener los siguientes requisitos: identificación y datos generales del denunciante, la identificación y datos generales del proveedor, una descripción de los hechos que originaron la controversia, disposiciones legales que se consideren infringidas, calificación que le merezcan los hechos y la pretensión del denunciante, además la presidenta o el presidente en turno expondrá las medidas cautelares que hubiere ordenado, y las asociaciones de consumidores, podrán solicitar las que consideren necesarias;¹⁸³ lo anterior obedece a la tendencia de los actos administrativos a la escrituralidad. Respecto de la denuncia, la Defensoría del Consumidor, firmó en el mes de marzo del año 2006, un convenio de cooperación interinstitucional con el Banco Multisectorial de Inversiones BMI, para el establecimiento de programas y proyectos relacionados con la protección de los consumidores. Este convenio, permitió que a través de los Infocentros del país, estos prestaron dos servicios: 1) Brindaban respuesta a las preguntas más frecuentes de los consumidores: Esto tiene

¹⁸³Art.143 LPC reformado.

como objetivo aclarar dudas e inquietudes que tienen los consumidores sobre los productos y servicios de proveedores de energía eléctrica, agua, aduanas, alcaldías, telecomunicaciones, servicios financieros, entre otros y 2) Se daba la Recepción de Denuncias: en todas las ventanillas de la Red del Desarrollo, los Guías Empresariales persona contratada por el BMI, estarán a la disposición de la población para recibir denuncias por violación a los derechos de los consumidores.¹⁸⁴

Cabe señalar que el convenio de cooperación interinstitucional con el Banco Multisectorial de Inversiones, fue un proyecto que dejó de funcionar, imperando solo las instalaciones asignadas por la Defensoría del consumidor para brindar la información adecuado a los consumidores y la recepción de denuncias. Según informes de la Defensoría del Consumidor, es por la vía personal que se reciben la mayor cantidad de denuncias, es decir que las personas se acercan a la institución para presentar sus quejas y recibir de forma directa e inmediata una respuesta a su problema de parte de la Defensoría.

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,¹⁸⁵ y tal como lo señala el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor en su artículo 49 *“Recibida la denuncia del Presidente de la Defensoría o la certificación del Centro, el Secretario del Tribunal Sancionador formará un expediente para cada causa, debidamente foliado, al cual tendrán acceso los interesados y sus apoderados”*.

¹⁸⁴ **Defensoría del Consumidor, Noticonsumo.** Información disponible en www.Transparenciaactiva.gob.sv/laip2012/, sitio consultado el 2 de noviembre del año 2012.

¹⁸⁵ **VARGAS LÓPEZ, KAREN,** Abogada. Área de Asesoría de la Subgerencia Jurídica de la Caja Costarricense de Seguro Social. *“Principios del Procedimiento Administrativo Sancionador”*. www.binasss.sa.cr/revistas/rjss/juridica14/art4.pdf. página Web consultada el 21 de febrero de 2012.

4.1.1.2. ADMISIÓN

Una vez recibida la denuncia por parte del Tribunal Sancionador, en el caso que sea la Presidenta o el Presidente de la Defensoría, quien la remita, deberá emitir dicho tribunal auto de admisión en un plazo de cinco días hábiles, teniendo en cuenta la aportación o no de los elementos necesarios para imputar a una persona natural o jurídica el presunto cometimiento de una infracción a la Ley de Protección al Consumidor.¹⁸⁶

Si la denuncia presentada no cumple con los requisitos establecidos en el Art. 143 LPC, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, deberá prevenir a efecto que sea subsanado lo observado en un plazo máximo de tres días hábiles, so pena de no cumplir con los requisitos de ley el Tribunal, declarará la inadmisibilidad de la denuncia por falta de subsanación de la solicitud presentada, quedando a salvo su derecho de presentar nueva denuncia.

El Art. 51 Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, señala además otras razones para declarar la inadmisibilidad de la denuncia.¹⁸⁷ En el caso en que el procedimiento inicie con la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias. El expediente deberá cerrarse con un auto que contendrá la manifestación que no se llegó a un acuerdo en los casos de intereses individuales, o la declaración del hecho que una de las partes desistió de someter el conflicto a alguno de los medios alternos de solución de conflictos. Tratándose de intereses colectivos o difusos, no obstante llegarse a un arreglo conciliatorio, se remitirá el expediente a la Presidenta o el

¹⁸⁶Art. 144 LPC.

¹⁸⁷Cuando el Presidente de la Defensoría no cumpla con la prevención dentro del plazo de tres días contados a partir del día siguiente a la notificación, o lo expuesto en la misma no contenga los elementos necesarios para imputar a una persona el presunto cometimiento de una infracción, cuando el asunto no constituya materia de protección al consumidor, en los términos que establecen los artículos 2 y 3 de la ley; en el caso que la acción esté prescrita conforme el artículo 107, inciso primero de la ley. Cabe advertir que la declaración de inadmisibilidad de la denuncia no produce un efecto de caducidad de la acción, sino que deja a salvo el derecho de presentar nueva denuncia si fuere procedente de conformidad con el inciso final del artículo 144 LPC.

Presidente de la Defensoría, para que inicie el procedimiento sancionatorio correspondiente.¹⁸⁸ Se hará un análisis de lo expuesto en la certificación y el expediente en el término de cinco días, a fin de establecer la existencia de los elementos necesarios para imputar a una persona el presunto cometimiento de una infracción.¹⁸⁹

4.1.1.3. CITACIÓN

Admitida la denuncia por interposición del presidente de la Defensoría o por la remisión de la Certificación de diligencias por el Centro de Solución de Controversias, el Tribunal Sancionador, deberá ordenar en la misma resolución de la admisión, mandar a citar al proveedor, en virtud de los Principios de Audiencia y de Defensa, atribuido a los Procedimientos Administrativos, para que comparezca a manifestar su defensa por escrito en un plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación;¹⁹⁰ junto a la citación o notificación será entregada el texto íntegro del auto de admisión al supuesto infractor.

En concordancia además con los Principios de Celeridad y Eficacia a favor del administrado, se busca facilitar a los administrados los medios para la tutela de sus derechos de una forma expedita, la Ley de Protección al Consumidor permite que las notificaciones y citaciones puedan realizarse utilizando cualquier medio técnico, sea estos electrónicos, magnéticos o cualquier otro, que posibilite la constancia por escrito y ofrezca garantías de seguridad y confiabilidad.

En ésta misma etapa puede darse como incidente que el Tribunal se pronuncie sobre las medidas cautelares dictadas por el Presidente de la Defensoría o en su caso ordenar

¹⁸⁸ **REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**, Decreto ejecutivo No. 52, del 12 de mayo de 2006, Publicado en el Diario Oficial No. 88, Tomo No. 371, del 16 de mayo de 2006. Artículo 48 Inc. 2 y 3.

¹⁸⁹ Art. 50 Inc. 3 RLPC.

¹⁹⁰ Art. 145, LPC.

cualquiera de las medidas aplicables. Por lo que iniciado el procedimiento sancionatorio el Tribunal “...citará al proveedor para que comparezca a la audiencia especial convocada para pronunciarse sobre las medidas decretadas, la cual deberá celebrarse dentro del término de cuarenta y ocho horas, o bien presente un escrito exponiendo sus argumentos. Valoradas las razones expuestas por el proveedor, en el auto de inicio del procedimiento, el Tribunal resolverá sobre la procedencia de las medidas, pudiéndolas revocar, modificar o confirmar.”¹⁹¹

4.1.1.4. MEDIDAS CAUTELARES

Como ya se expuso, en la etapa de la citación como vía de incidente en que el Tribunal Sancionador, deberá pronunciarse de manera definitiva sobre las medidas decretadas por el Presidente de la Defensoría u ordenar las que considere necesarias dicho Tribunal¹⁹², Las medidas cautelares son acciones preventivas y temporales que pueden ejercerse cuando el interés público pueda verse afectado, mientras no sea resuelta de manera definitiva la situación jurídica sometida a estudio, con el fin de evitar un daño que podría ser irreparable o de difícil reparación si no se decretan.

Por lo que en ese sentido la Ley de Protección al Consumidor prevé que el Presidente de la Defensoría pueda decretar de oficio medidas cautelares cuando exista un riesgo a la vida, salud, seguridad del consumidor y medio ambiente, debiendo iniciar el procedimiento sancionatorio dentro los cinco días siguientes al decretar las medidas cautelares. Teniendo en cuenta que las medidas cautelares previstas por la Ley pueden decretarse de forma exclusivamente cuando:

1. Existan elementos suficientes para considerar que lo reclamado podría causar un daño inminente o irreparable para el consumidor.
2. Pudieran producirse daños a terceros o daños a intereses públicos o colectivos.

¹⁹¹ Art. 53 Inc. 1, RLPC.

¹⁹² Art. 99 Inc. 2º, LPC.

3. El daño que causare lo reclamado fuese acrecentándose, impidiendo que en algún momento se volviese al estado anterior al daño causado. Cuando se determinara la posibilidad de un daño inminente o irreparable para el consumidor, es decir, de una situación que podría causar efectos dañinos y ser difícilmente reparables, Por ejemplo, si se encuentran a la venta productos vencidos.

Es por ello que en la Constitución de la República se establece que el interés público prevalece sobre el interés privado, por tanto, cuando se adviertan situaciones que puedan afectar un interés público o colectivo, puede dictar medidas para protegerlo, es por ello que las medidas cautelares pueden además estar dirigidas a proteger a terceros, intereses públicos o colectivos. Por último, una medida cautelar puede ordenarse cuando el daño ocasionado se vaya ampliando, de forma tal que fuese imposible volver a su estado anterior si no se adopta una medida de inmediato.

La Ley prevé específicamente las medidas que pueden ser ordenadas, siendo estas las siguientes:

- a) El retiro o suspensión provisional de la producción o comercialización de bienes o prestación de servicios;
- b) El decomiso provisional de bienes peligrosos, adulterados, deteriorados o falsificados;
- c) Ordenar el cese de actividades prohibidas en la ley u ordenar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la misma; y
- d) La rendición de fianza suficiente para garantizar los resultados de los procedimientos.¹⁹³

4.1.1.5. FASE PROBATORIA

Vencido el plazo de cinco días hábiles, para que el proveedor comparezca y manifieste

¹⁹³Art. 100, LPC.

su defensa o igual no se presente al llamado del Tribunal; se da inicio a la siguiente fase del Procedimiento Sancionatorio, siendo esta La Fase Probatoria establecida en el Art. 145 LPC, estableciéndose un término de prueba de ocho días hábiles; la regla general en los Procedimientos Administrativos es que la carga de la prueba recae sobre el interesado, en éste caso sería sobre el consumidor y en el Presidente de la Defensoría en su caso, a quien le corresponde acreditar los extremos de hecho que constituyen su solicitud.

En todo caso, el Tribunal podrá admitir cualquiera de los medios reconocidos en el derecho común, sean estos testigos, peritos, documentos de prueba científica, por mencionar algunos, pudiendo el Tribunal en cualquier momento ordenar de oficio, el desfile de otros medios de prueba y valorados conforme a las reglas de la sana crítica.¹⁹⁴

4.1.1.6. RESOLUCIÓN

Concluidas las actuaciones sobre el desfile probatorio, el Tribunal Sancionador, debe dictar sentencia en un plazo máximo de diez días, lo que indiscutiblemente significa, que puede dictarse la resolución antes de dicho plazo. Según la doctrina la resolución dictada mediante procedimiento administrativo debe respetar de modo necesario una serie de presupuestos tales como: a) El de contener una motivación suficiente de las razones objetivas y jurídicas que determina la solución final que se concede por la administración a la solicitud presentada por los ciudadanos. b) El de contestar a la totalidad de las cuestiones planteadas en el procedimiento por parte de los interesados. c) El de ser congruente con los temas que se hayan debatido en el procedimiento administrativo sin que pueda, introducirse hechos nuevos; distinguiendo entre estos; fundamento jurídico; parte dispositiva, esta última mantendrá el sentido de la voluntad. En vía administrativa no se pueden restringir derechos, sólo en vía judicial se puede resarcir el daño ocasionado al

¹⁹⁴Art. 146 LPC

consumidor; las resoluciones definitivas del tribunal admiten el recurso de revocatoria,¹⁹⁵ tal como lo establece el artículo 148 LPC relacionado con el artículo 56 del Reglamento de la misma ley; el cual se desarrollará en el capítulo siguiente de la presente investigación; solo añadir que dicho recurso se resolverá conforme a las normas del derecho común y tendrá carácter optativo, para efectos de la acción contenciosa administrativa.

Una vez el Tribunal Sancionador, emitida la resolución, éste podrá de oficio o a instancia de parte, aclarar conceptos oscuros o corregir errores materiales que contengan las resoluciones, dentro de un plazo de cinco días siguientes a la notificación de la resolución, siendo que la parte notificada solo tiene tres días para interponer la petición de corrección o aclaración.¹⁹⁶

La imposición de una sanción es el acto final del procedimiento sancionatorio. Una vez notificado, el acto es ejecutorio, aunque solo “Cuando ponga fin a la vía administrativa”. Para que una sanción sea efectiva es necesario que en principio se declare firme o ejecutoriada, para que esta tenga carácter de fuerza para obligar a aquel que incumplió una norma o reglamento.

El pago de las multas ha de hacerse de acuerdo como lo establece la administración que impuso la multa. Lo normal es que la sanción pueda hacerse efectiva de manera inmediata, sin que los recursos pendientes, administrativos o judiciales paralicen la ejecución.¹⁹⁷ Sobre el particular cabe señalar que la interposición de la acción contencioso administrativo suspenderá, la resolución administrativa cuando se trate de sanciones pecuniarias, siempre y cuando estas estén de conformidad al Art. 16 de la Ley

¹⁹⁵ **Recurso de Revocatoria:** Es un acto por el que un sujeto legitimado para ello pide al Tribunal Sancionador que revise, revoque o reforme la resolución final dictada por un Tribunal.

¹⁹⁶ Art. 148 LPC

¹⁹⁷ **AYALA, José María,** Op. Cit. p. 200.

de la Jurisdicción Contencioso Administrativo, no hayan sido canceladas o bien su pago haya sido parcial. Debe advertirse que la Ley de Protección al Consumidor, no contempla una etapa de ejecución de la resolución que garantice el cumplimiento de la multa impuesta al proveedor o a la parte infractora, sin embargo el artículo 149 de la citada ley, establece que: *“La certificación de la resolución firme que imponga una sanción, tendrá fuerza ejecutiva. El infractor deberá hacerla efectiva dentro de los diez días siguientes a aquél en que se ha notificado la resolución, caso contrario la Presidenta o el Presidente de la Defensoría remitirá la certificación al Fiscal General de la República, para que haga efectiva la sanción conforme a los procedimientos comunes”*.

4.1.1.7. PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO

Este es un procedimiento innovador dentro de las reformas a la Ley de Protección al Consumidor, que según el artículo 144-A de la LPC, se desarrollará de la siguiente manera; cuando se trate de denuncias de oficio, y los hechos estén claramente determinados, por haberse consignado en actuaciones de la Defensoría del Consumidor o probado con actuaciones de otras instituciones haberse reconocido por el infractor, constar en registros administrativos o por otras circunstancias justificadas. El expediente se podrá tramitar en procedimiento simplificado, de acuerdo con las siguientes reglas:

- a) En la resolución de admisión de iniciación, además de lo señalado en el reglamento de la ley, se especificará el carácter simplificado del procedimiento;
- b) En el plazo de tres días siguientes a la notificación del referido auto, el presunto infractor podrá formular alegaciones y presentar los documentos que estimen convenientes, así como proponer la práctica de las pruebas que consideren necesarias. Este mismo plazo servirá para hacer las alegaciones cuando se hubieran adoptado medidas cautelares anticipadamente.
- c) El Tribunal efectuará las actuaciones oportunas y, cuando fuera procedente, ordenará las pruebas que hubiesen sido admitidas. En este procedimiento el Tribunal podrá

excepcionalmente ordenar diligencias complementarias que fueren necesarias para dictar su resolución;

d) Realizadas las actuaciones señaladas en el literal anterior, el Tribunal dictará la resolución definitiva. Antes de dictar esta resolución, si apreciase que han dejado de concurrir los extremos que justifican el procedimiento simplificado o a la vista de la complejidad de las infracciones o, en su caso, de las reclamaciones de los consumidores, el Tribunal podrá resolver que continúe la instrucción por los trámites del procedimiento ordinario, notificándose así al presunto infractor y, en su caso, a los interesados para que en el plazo de cinco días hagan alegaciones o propongan prueba si lo consideran conveniente;

e) La resolución que decide tramitar el expediente mediante el procedimiento simplificado no admitirá ningún recurso.

En cualquier caso, siempre se seguirá este procedimiento cuando se trate del conocimiento de las infracciones previstas en los artículos 42, letras a) y e), 43, letras b) y f) y 44, letras a), e), f) y g.

4.2. DERECHO COMPARADO SOBRE EL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO CON LAS LEYES DE MÉXICO, ARGENTINA, PERÚ Y ESPAÑA EN MATERIA DE CONSUMIDORES.

4.2.1. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO POR VIOLACIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN MÉXICO.

En México el ente encargado de la defensa de los derechos del consumidor es la Procuraduría Federal del Consumidor, que su abreviatura es PROFECO, la que recibe las quejas o reclamaciones de los consumidores de manera individual o grupal con base a la Ley Federal de Protección al Consumidor de México, las cuales podrán presentarse

en las siguientes formas, escrita, oral, por medio telefónico, por medio electrónico o por cualquier otro medio cumpliendo con los siguientes requisitos:

1. Señalar nombre y domicilio del reclamante;
2. Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos;
3. Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el reclamante;¹⁹⁸

La Procuraduría podrá solicitar a las autoridades federales, estatales, municipales o del Distrito Federal, que le proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar al proveedor. Las autoridades antes señaladas deberán contestar la solicitud dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación. En caso de no existir una unidad de la Procuraduría en el lugar que solicite el consumidor, aquella hará de su conocimiento el lugar o forma en que será atendida la reclamación. La Procuraduría notificará al proveedor dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación, requiriéndole un informe por escrito relacionado con los hechos, acompañado de un extracto del mismo.¹⁹⁹

Las notificaciones que realice la Procuraduría serán personales en los siguientes casos: Cuando se trate de la primera notificación; cuando se trate del requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo; notificación de laudos arbitrales; las resoluciones o acuerdos que impongan una medida de apremio o una sanción. La documentación que se remita por una unidad administrativa de la Procuraduría vía electrónica, fax o por cualquier otro medio idóneo a otra unidad de la misma para efectos de su notificación, tendrá plena validez siempre que la unidad receptora hubiere confirmado la clave de identificación del servidor público que remite la documentación y que ésta se conserve íntegra, inalterada y

¹⁹⁸ **LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE MÉXICO**; Diario Oficial de la Federación, el 24 de diciembre de 1992; Art. 99.

¹⁹⁹ Art. 103 LFPCM

accesible para su consulta. Las reclamaciones se podrán presentar dentro del término de un año. Para determinar el incumplimiento de Ley Federal de Protección al Consumidor de México y en su caso para la imposición de las sanciones a que se refiere la misma, la Procuraduría notificará al presunto infractor de los hechos que motivaron el procedimiento, otorgando un término de diez días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirlas, la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción que disponga.

Cuando la Procuraduría detecte violaciones a normas oficiales mexicanas e inicie el procedimiento en contra de un proveedor por la comercialización de bienes o productos que no cumplan con dichas normas, notificará también al fabricante, productor o importador de tales bienes o productos el inicio del procedimiento. La Procuraduría determinará las sanciones que procedan una vez concluidos los procedimientos en cuestión. Admitirá las pruebas que estime pertinentes y procederá a su desahogo. Asimismo podrá solicitar del presunto infractor o de terceros las demás pruebas que estime necesarias.

Concluido el desfile de las pruebas, la Procuraduría notificará al presunto infractor para que presente sus alegatos dentro de los dos días hábiles siguientes y esta resolverá dentro de los quince días hábiles siguientes.²⁰⁰ La Procuraduría podrá solicitar al reclamante en los procedimientos conciliatorio o arbitral o en su caso, al denunciante, aporten pruebas a fin de acreditar la existencia de violaciones a la ley. Para la sustanciación del procedimiento por infracciones a la ley, se aplicará supletoriamente lo dispuesto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo México. Al comparar la Ley de Protección al Consumidor de El Salvador con la Ley Federal de Protección al Consumidor de México, se puede establecer que en ambas normas existe una autoridad encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, en caso de El

²⁰⁰ Art. 123, Ley Federal de Protección al Consumidor de México.

Salvador es la Defensoría del Consumidor, institución de carácter autónomo, descentralizada que también recibe las denuncias de forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo debiendo contener los datos generales del proveedor, una descripción de los hechos que originaron la controversia, y la pretensión del denunciante, es de mencionar que en México también regula lo que los medios alternos de solución de conflictos como la conciliación, el arbitraje.

La forma en cómo es iniciado el procedimiento sancionatorio tanto en México como en El Salvador, son muy semejantes, en el desarrollo del trámite del procedimiento, es decir, recibida la denuncia se iniciará el procedimiento con la aportación de la prueba, tanto del consumidor como del proveedor los que deberán aportar para que se llegue a la conclusión, en esta etapa puede darse que se pronuncie sobre las medidas cautelares. las que son medidas de acciones preventivas y temporales que pueden ejercerse cuando el interés público pueda verse afectado; mientras no sea resuelta de manera definitiva la situación jurídica sometida de sí se ha dado alguna violación al consumidor o sí del que brinda el producto o servicio, o sí solo hubo una mala información proporcionada por el consumidor, de lo que la procuraduría de México y la Defensoría del Consumidor en El Salvador puedan emitir resolución tanto favorable o desfavorable para alguna de las partes intervinientes, de las cuales se puede interponer el recurso de revisión o iniciarse el procedimiento administrativo.

4.2.2. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA POR VIOLACIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN ARGENTINA

El Derecho del Consumidor en Argentina, aparece legislativamente aplicado por primera vez con la Ley Nacional de Defensa del Consumidor,²⁰¹ posteriormente, se sancionó el

²⁰¹ **LEY NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, nº 24.240) sancionada el 22 de septiembre de 1993. Argentina.

artículo 42 de la Constitución Nacional Argentina 1994 sobre los derechos de los consumidores. En los últimos años, fueron sancionadas las leyes provinciales del Consumidor de las provincias de Buenos Aires 2003 y San Juan 2006. Las cuatro legislaciones fueron de autoría o co-autoría del jurista Gabriel Stiglitz,²⁰² el 12 de marzo del 2008 se modificó la ley 24.240, mediante la sanción de la ley 26.361. Las modificaciones han sido para ampliar las garantías del consumidor, la creación del daño punitivo, entre otras, generando una gran innovación legislativa, solo se crítica el veto presidencial exceptuando a la actividad aeronáutica.

La Secretaría de Industria y Comercio será la autoridad nacional de aplicación de la ley, el Instituto argentino de Derecho del consumidor, los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la ciudad de Buenos Aires, actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la ley y sus normas reglamentarias respecto a los hechos sometidos a su jurisdicción.

Las provincias, en el ejercicio de sus atribuciones, podrán delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales. La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las funciones que se encomiendan a las autoridades locales de aplicación, podrá actuar concurrentemente en la vigilancia, contralor y juzgamiento de la misma, aunque las presuntas infracciones ocurran exclusivamente en el ámbito de las provincias o de la Municipalidad de la ciudad de Buenos Aires.

La Secretaría de Industria y Comercio será la autoridad nacional de aplicación de la Ley Nacional de la Defensa del Consumidor,²⁰³ y podrá delegar, de acuerdo con la

²⁰²Presidente del Instituto Argentino de Derecho del Consumidor y máximo referente de Hispanoamérica en materia de Defensa del Consumidor. Fue autor o co-autor de los mencionados anteproyectos del artículo 42 de la Constitución Nacional 1994 sobre derechos de los consumidores, de la ley nacional 24.240 de defensa del consumidor y de los Códigos del Consumidor de las provincias de Buenos Aires y San Juan.

²⁰³La Secretaría de Industria y Comercio, tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

*Proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes

reglamentación que se dicte, en la Municipalidad de la ciudad de Buenos Aires o gobiernos provinciales las facultades,²⁰⁴ estos actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la ley y sus normas reglamentarias respecto a los hechos sometidos a su jurisdicción.

4.2.2.1. PROCEDIMIENTO

La autoridad iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores, previa instancia conciliatoria, se procederá a laborar acta en la que se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida. En el acta se dispondrá agregar la documentación acompañada y citar al presunto infractor para que, dentro del plazo de cinco días hábiles, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho si se tratare de un acta de inspección, en que fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción y que resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de cinco días hábiles presente por escrito su descargo.

En su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio y acreditar personería, cuando no acredite personería se le intimará para que en el término de cinco días hábiles subsane la omisión bajo advertencia de tenerlo por no presentado la constancia del acta laborada, así como las comprobaciones técnicas que se dispusieren, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que

*recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores

*disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley

*disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación *de denunciados damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.

²⁰⁴ Art. 43 LNDCA

resulten desvirtuados por otras pruebas. Las pruebas se admitirán solamente en casos de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se concederá el recurso de reconsideración. La prueba deberá producirse entre el término de diez días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistidas aquéllas, no producidas dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor, en cualquier momento durante la tramitación del sumario.

La autoridad de aplicación podrá ordenar como medida preventiva el cese de la conducta que se reputa en violación de la ley y su reglamentación. Concluidas las diligencias sumariales, se dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte días hábiles. Sin perjuicio la autoridad de aplicación gozará de la mayor aptitud para disponer medidas técnicas, admitir pruebas. Contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá recurrir ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o ante las cámaras federales de apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda de acuerdo al lugar de comisión del hecho, el recurso deberá interponerse ante la misma autoridad que dictó la resolución, dentro de los diez días hábiles de notificada y será concedido en relación y con efecto suspensivo, excepto cuando se hubiera denegado medidas de prueba, en que será concedido libremente.

Las provincias, dictarán las normas referidas a la actuación de las autoridades administrativas locales, estableciendo un régimen de procedimiento en forma compatible con el de sus respectivas constituciones.²⁰⁵ El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a ley, por lo que el infractor se podrá hacer acreedor de las sanciones establecidas, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado. La autoridad competente en materia de consumo en Argentina es la Secretaría de Industria y Comercio y esta puede delegar a la

²⁰⁵Art. 45 LNDCA

Municipalidad y a los gobiernos provinciales respecto a su jurisdicción, pero esta autoridad siempre podrá actuar concurrentemente en la vigilancia, contralor y juzgamiento de la misma, aunque las presuntas infracciones ocurran exclusivamente en el ámbito, de sus delegadas; a diferencia con la Ley de Protección al Consumidor en El Salvador solo existe una autoridad encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores siendo esta la Defensoría del Consumidor, ente encargada únicamente de los procedimientos en materia de consumo y no puede delegar a ninguna otra institución para que lo realice en su lugar como sucede en la disposición de la Ley Nacional de la Defensa del Consumidor en Argentina.

Otro parámetro de comparación es cuando se recibe la denuncia por parte del Tribunal Sancionador, deberá emitir auto de admisión en un plazo de cinco días, por lo tanto, teniendo en cuenta si se han aportado o no los elementos necesarios para imputar a una persona el presunto cometimiento de una infracción a la Ley de Protección al Consumidor, en esta parte existe una variante con relación al procedimiento con Argentina, ya que en El Salvador se da un plazo de cinco días para el auto de admisión, si la denuncia presentada no cumple con los requisitos establecidos en el Art. 109 LPC, deberá prevenir a efecto que subsane lo observado en un plazo de tres días, si no se cumple se declara la inadmisibilidad de la denuncia esta admite recurso de revocatoria.

El procedimiento Argentino se diferencia, ya que se anexa la documentación necesaria con la denuncia, se cita al presunto infractor para que en un plazo de cinco días hábiles presente su descargo y esté presente pruebas. Este deberá acreditar personería si no se le intimará, en término de cinco días, para que subsane la omisión, en el procedimiento argentino fase probatoria se ejecuta en menos tiempo, mientras que en el procedimiento en El Salvador después de admitida la denuncia y que este ya halla evacuado prevenciones, se cita al proveedor para que comparezca en un plazo de cinco días; estos cinco días son iguales para ambos procedimientos y otra variante que tiene el proceso en El Salvador, es que puede darse por vía del incidente sobre las medidas cautelares, y en

Argentina se da en la fase probatoria, de una sola vez y si estas son denegadas, puede interponerse el recurso de reconsideración, mientras que en el procedimiento

En El Salvador, se da inicio a la Fase Probatoria, luego de concluida esta fase, se dicta sentencia en un plazo máximo de diez días hábiles, mientras que en el procedimiento Argentino el plazo para dictar sentencia es de veinte días.

4.2.3. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO POR VIOLACIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN PERÚ.

La protección de los Derechos de los consumidores se rige por medio del Código de Protección y Defensa del Consumidor de Perú, en el que se instituye como un principio rector de la política social y económica del Estado, la protección de los derechos de los consumidores establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, en el artículo 65 y un régimen de economía social de mercado de la Constitución Política del Perú.²⁰⁶

El ente que vela por los derechos y garantías del consumidor en Perú es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual y su abreviatura es INDECOPI,²⁰⁷ es un Organismo Público Especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público interno. Este goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa, el cual tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Además, fomenta en la economía peruana una cultura leal y honesta competencia, resguardando todas las formas de propiedad intelectual, desde los signos distintivos y los derechos de autor hasta las patentes y la biotecnología. El INDECOPI, es

²⁰⁶ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, Ley N° 29571, Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, el primer día del mes de setiembre del año dos mil diez.

²⁰⁷ **INDECOPI**, Creado en noviembre de 1992, mediante el Decreto Ley N° 25868

la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas, este instituto, tiene a cargo los procedimientos sancionatorios que se mencionaran posteriormente.

4.2.3.1. PROCEDIMIENTO

Se asume que el proceso se inicia cuando el proveedor ocasiona daños y perjuicios al consumidor y que el primero está obligado a indemnizar al consumidor de conformidad con las disposiciones del Código Civil, en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, además responde por todas las consecuencias causadas por el defecto, incluido el daño emergente, el lucro cesante, el daño moral a la persona; así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparatorias y complementarias que le puedan imponer la Administración.

El proveedor es responsable administrativamente por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

4.2.3.1.1. PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES DE COMPETENCIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Procedimientos Sancionadores: Por infracción a las normas de protección al consumidor, Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio o de laudo arbitral y el Procedimiento administrativo sancionador por: Proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la

tramitación de un procedimiento, negativa injustificada a cumplir un requerimiento de información efectuado o denuncia maliciosa.

a) Procedimientos sancionadores por incumplimiento de mandatos:

b) Por incumplimiento de medidas correctivas, por incumplimiento de pago de costas y costos del procedimiento y por incumplimiento de mandato cautelar. Procedimiento de liquidación de costas y costos del procedimiento.

De manera supletoria, en todo lo no previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y en las disposiciones especiales.²⁰⁸ y c) Petición del proceso, los procedimientos sancionadores se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores.

En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. El consumidor constituido como parte como el tercero legitimado puede participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnabile que les produzca agravio.

En el Procedimiento Sancionador en Materia de Protección al Consumidor puede imponerse Medidas cautelares, en cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, el INDECOPI puede, dentro del ámbito de su correspondiente competencia, dictar una o varias medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva.²⁰⁹ En este caso se hace una comparación del inicio del procedimiento

²⁰⁸ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, Ley N° 29571, Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, el primer día del mes de setiembre del año dos mil diez; Art. 106.

²⁰⁹ Art. 109 CPDC Perú.

sancionador que está a cargo del INDECOPI en Perú y el Procedimiento Sancionador en El Salvador, el cual se inicia por medio de la Defensoría del Consumidor, en ambos países al momento de iniciar cualquiera de los procedimientos, se da de oficio, por denuncia del consumidor afectado o por medio de las asociaciones de Consumidores. También en ambos países se pueden aplicar medidas cautelares y estas en El Salvador son dictadas por el Presidente de la Defensoría de oficio; debiendo promover el procedimiento sancionatorio, dentro de los cinco días siguientes. Iniciado un procedimiento y previa audiencia especial convocada al efecto, el Tribunal Sancionador deberá pronunciarse sobre las medidas cautelares decretadas por el Presidente de la Defensoría, para salvaguardar los derechos del consumidor comprendidos en la Ley de Protección al Consumidor; en Perú existe el procedimiento establecido para imponer alguna medida cautelar.

Al comparar las medidas cautelares se puede señalar que la finalidad en ambas leyes es la de salvaguardar el cumplimiento de la decisión definitiva, evitando un daño al Consumidor. Tanto en la Ley de Protección y defensa de los consumidores peruana como en la Ley de protección al consumidor en El Salvador se trata la prescripción de las infracciones, en la primera establece que las infracciones prescriben a los dos años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada y en la segunda la prescripción se refiere a los efectos que tiene el transcurso del tiempo para adquirir o perder un derecho.

La Ley establece un término también de prescripción de dos años, lo cual significa que el consumidor debe interponer las denuncias por las infracciones a la ley antes que transcurran dos años desde que haya ocurrido, ya que de lo contrario pierde el derecho a denunciar; con respecto a las sanciones, estas pierden efectividad pasados cinco años desde que fueron dictadas. No debe dejarse a un lado que ambas regulaciones cuentan con medios o mecanismos alternos de conflictos como en ambos está el arbitraje, la conciliación y la mediación además de contar con un sistema de Protección.

4.2.4. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA POR VIOLACIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA.

La Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios de España, tiene por objetivos el de establecer sobre bases firmes y directas, que los procedimientos sean eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios de ese país, ya que estos tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados que mediante el consumo de bienes o la utilización de productos o servicios que puedan causar los proveedores y estos deberán responder civilmente.

Las administraciones públicas cuentan con órganos que centralizan la atención al consumidor, dentro de la Administración de la Comunidad, las competencias sobre los temas de consumo dependen de la Dirección General de Consumo, que pertenece a la Consejería de Economía y Hacienda en cada Comunidad Autónoma hay un organismo equivalente y muchos ayuntamientos también disponen de oficinas de atención al consumidor.

La Dirección General de Consumo, siendo un punto de referencia para el consumidor, el hecho es que las competencias sobre consumo están repartidas entre las diversas administraciones, siendo estas la central, la autonómica y la administración local, y es que los asuntos relacionados con el consumo son muy diferentes. Pues se plantean problemas de consumo en temas tan variados ejemplo de ello, es el acceso al uso de las telecomunicaciones como telefonía o internet, el alquiler y la compra de una vivienda, la contratación de un seguro para el automóvil, la compra de un mueble o de un aparato para escuchar música, la realización de una mudanza para el traslado de domicilio, la contratación de los suministros de gas, agua y electricidad, el seguimiento un curso de formación de enseñanza no reglada, la realización de un viaje de vacaciones, la contratación de algún servicio bancario entre otros.

4.2.4.1. PROCEDIMIENTO

Las Administraciones públicas competentes, en el uso de la potestad sancionadora, sancionarán las conductas tipificadas como infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de las responsabilidades Civiles, Penales o de otro orden que puedan concurrir y la instrucción de causa penal ante los Tribunales de Justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que hubiera sido incoado por los mismos hechos, y en su caso la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción. Las medidas administrativas que hubieran sido adoptadas para salvaguardar la salud y seguridad de las personas se mantendrán en tanto la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas. También sancionarán a las empresas de los sectores que cuenten con regulación específica y las prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios²¹⁰

En el procedimiento sancionador podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios probados causados al consumidor que serán determinados por el órgano competente para imponer la sanción, debiendo notificarse al infractor para que en el plazo de un mes proceda a su satisfacción, quedando, de no hacerse así, expedita la vía judicial.

En un primer momento se puede realizar una reclamación²¹¹ que en materia de consumo es una comunicación que el consumidor dirige a la administración competente cuando se presenta un conflicto o desacuerdo entre el consumidor o usuario y la empresa o el

²¹⁰ **RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN**, Ley 30/1992, de 26 de noviembre, Art. 130.2.

²¹¹ Las hojas de reclamaciones están compuestas por un juego de impresos de tres folios de colores distintos: **Uno blanco**, destinado a la Administración, que el consumidor deberá remitir a la dirección reflejada en el encabezamiento de la hoja para poder tramitarla. **Uno verde**, que deberá quedar en poder del reclamante. **Uno rosa**, que se dejará a la persona responsable del establecimiento.

profesional que le ha vendido el producto o prestado el servicio, poniendo de manifiesto los hechos y solicitando una solución y/ o compensación. Se inicia comunicación con el vendedor o prestador del servicio y se intentara solucionar amistosamente el problema, o acudir a los servicios de atención al cliente que tengan las empresas.

Cuando surja un problema, se recomienda al consumidor que todas las comunicaciones que tenga con el vendedor o prestador del servicio las haga usando mecanismos que dejen constancia de su envío, como el fax o telegrama documentos que son una prueba que el empresario ha recibido una queja concreta y que se envían desde cualquier oficina de correos; además de hacer constar su petición, en esos escritos el consumidor debe dar al empresario un plazo para que le conteste plazo que fija el propio consumidor. En el formulario de reclamo se ubican los datos personales, los datos de la empresa denunciada, así como un breve relato de los hechos y que solicita con la reclamación, adjuntando cualquier contrato o factura que sirva como prueba de la reclamación. La denuncia en materia de consumo que se dirige a la Administración para informarle acerca de hechos que pueden constituir infracción administrativa en materia de consumo, sin que se pretenda obtener una solución, compensación o resarcimiento de daños en particular.

La Administración puede iniciar, a partir de esta comunicación, una fase de investigación y comprobación de los hechos denunciados, a través de los servicios de inspección y control, con los que cuenta. Para interponer una denuncia²¹² hay que presentar un escrito exponiendo los hechos y todas las circunstancias que puedan servir para investigar y probar lo denunciado. En este sentido, en la medida de lo posible, debe hacerse constar: Nombre, dirección y teléfono del denunciante no es obligatorio, pero es muy útil en el caso que se necesite ampliar la información para iniciar o continuar las

²¹²También puede formularse una denuncia de forma anónima. El objeto fundamental de una denuncia es poner en conocimiento de la autoridad competente unos hechos que se consideran lesivos para los intereses de los consumidores, a fin de evitar que se sigan produciendo y afecten a otras personas.

investigaciones, Nombre comercial, denominación social, domicilio y teléfono de la empresa o profesional que se denuncia, descripción breve y clara de los hechos objeto de la denuncia, también es recomendable adjuntar cualquier documento contrato, factura, que pueda servir de prueba de lo que se manifiesta.

Una vez recibida y registrada la reclamación por la OMIC²¹³ competente o por la Dirección General de Consumo, la tramitación será la siguiente: Traslado a otro organismo en caso que los hechos que motivaron la denuncia no sean competencia de las oficinas de consumo; en el caso que se observen indicios racionales de infracción, la denuncia se envía a los servicios de inspección y control para que realicen las investigaciones procedentes e inicien, el correspondiente expediente sancionador; en caso que se determine la existencia de indicios de delito o que se haya producido intoxicación, lesión o muerte, se trasladará el expediente a la Fiscalía, para que inicie el procedimiento oportuno. Asimismo se podrá enviar a archivo, cuando los hechos o conductas denunciadas no pueden ser probados y/o calificadas como infracción, se procederá al archivo de la denuncia.

Al comparar el Procedimiento Sancionador de España con el Procedimiento Sancionador en El Salvador, se puede observar que en España, ya sea las municipalidades o una autoridad autónoma, tienen potestad sancionadora para imponer sanciones en materia de consumidores de carácter administrativo, dependiendo del territorio y del tipo de servicio o bien adquirido, así será la autoridad competente para ello, es decir con jurisdicción sectorizada.

En cambio en El Salvador, solo el Tribunal Sancionador posee la facultad sancionadora, con jurisdicción a nivel nacional en materia de derechos a los consumidores; también se observa que si el consumidor o infractor español no está de acuerdo con lo resuelto por

²¹³Oficina Municipal de Información al Consumidor Central.

la autoridad competente estos podrán iniciar el trámite en el procedimiento común, regulado en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el cual coincide con el procedimiento administrativo de nuestro país. Las consideraciones que se han señalado en el derecho comparado sobre las leyes vigentes relacionadas a la defensa y protección de los consumidores y en particular sobre el procedimiento sancionador.

Así la Ley General para la Defensa de los Consumidores de España indica en el mismo sentido que son consumidores o usuarios las personas físicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional igualmente, el Código de Protección de Defensa del Consumidor de Perú, dispone que entiende por consumidores o usuario las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios.

Y en el mismo sentido señalan las leyes de Argentina y México restringiendo el concepto de consumo a contrataciones a título oneroso para consumo final o beneficio propio o del grupo familiar o social en el primer caso; y a ser consumidor final de los bienes, productos o servicios en el segundo caso.

En El Salvador el Art. 3 de la LPC, expresa el concepto legal de consumidor es, “Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios o bien reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan”; es decir procurar el equilibrio, certeza y seguridad en las relaciones con los proveedores.

Además en el contexto de los valores indicados en los considerandos de la ley, también asegurar a los habitantes una existencia digna, el goce de la justicia social y la defensa de sus intereses, debe entenderse que consumidores son los demandantes de esta protección sujetos económicos que requieren de una política de defensa social.

Lo importante es que los consumidores no están desprotegidos, a través del tiempo los diferentes países del mundo han creado las normativas adecuadas para la protección y defensa de los consumidores como un derecho obtenido por los mismos, con el objetivo de evitar los abusos de quienes en algún momento pueden tener mayor ventaja de la necesidad del otro en este caso del consumidor o usuario; con la comparación anterior solo se ha querido resaltar los procedimientos sancionatorios aplicados por los países de México, Perú Argentina y España.

Como pioneros en materia de consumo, por ser éstos países de los primeros en establecer leyes que protegieran a los consumidores y diseñar todos los mecanismos para los procedimientos administrativos, al momento de cometer infracciones y sancionar a los infractores, a pegados a las garantías constitucionales del debido proceso y del principio de legalidad por mencionar los más importantes, cabe señalar que las leyes de protección y defensa de los consumidores de los países mencionados han servido de laguna forma de modelo para la creación de leyes en materia de consumo para los diferentes países de Latinoamérica.

4.3. INVESTIGACIÓN DE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TRIBUNAL SANCIONADOR EN EL PERÍODO DE MARZO DEL AÑO DOS MIL ONCE A MARZO DEL AÑO DOS MIL DOCE.

Se ha realizado una investigación de las resoluciones del Tribunal Sancionador, por un período de un año, de las cuales se detalla por cada mes sobre los proveedores más denunciados, las faltas más cometidas, las sanciones Impuestas; observando que la mayoría de las denuncias fueron interpuestas por el Presidente de la Defensoría en defensa de los derechos colectivos. Las denuncias han contenido todos los requisitos de fondo y de forma contemplados en el artículo 109 de la LPC.

4.3.1. DETALLE DE LAS RESOLUCIONES POR MES EMITIDAS POR EL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Marzo/2011

En el mes de marzo del año dos mil once, se obtuvo una muestra de ocho resoluciones, emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, seis de las resoluciones fue por denuncias que interpuso el Presidente de la defensoría del Consumidor y dos por persona natural.

De dichas denuncias se sancionaron: a seis empresas y una denuncia se declaró improcedente por no corresponder a la Defensoría del Consumidor, sancionar por razón de la materia y en el último caso se presentó un recurso de revocatoria y se declaró sin lugar.

Las denuncias fueron por encontrarse productos vencidos como: alimentos y medicinas, no prestar servicios acordados, como el de vigilancia y jardinería y por no cumplir con lo pactado en contratos. Las multas fueron realizadas a las empresas Kreef S.A de C.V., Parcelamiento de inmueble S.A de C. V., Franquicia Centro América, Farmacias Los Gemelos, Sociedad Burguer King S.A de C.V. Tienda Normita.

Las infracciones por las que fueron sancionados son muy graves constituidas en el Artículo 44 a) e Infracciones leves constituidas en el Artículo 42 e) de la LPC, las multas impuestas por el Tribunal Sancionador oscilan entre setenta y cinco dólares a una de quince mil dólares.

A continuación se presentan el cuadro descriptivo para una mejor ilustración:

MES DE MARZO 2011				
Nº DE RESOLUCIONES	MUESTRA DE PROVEEDORES SANCIONADOS	INFRACCIONES MAS COMETIDAS	MOTIVO DE LA SANCION	MULTAS IMPUESTAS

*6 sancionadas	* Kreef S.A de C.V. *Parcelamiento de inmueble S.A de C. V.	Infracciones muy graves Art. 44 a)	*productos vencidos como: alimentos y medicinas	Estas oscilaron desde \$ 75 hasta \$ 15,000 por no prestar servicios a una comunidad.
*1 se declaró improcedente	*Franquicia Centro América, *Farmacias Los Gemelos, *Sociedad Burguer King S.A de C.V. *Tienda Normita	Infracciones leves Art.42 e) de la LPC.	*No prestar servicios ni entregar bienes como lo pactaron en el contrato.	
*1 recurso				

Tribunal Sancionador, El Salvador

Abril/2011

En el mes de abril del año dos mil once, se obtuvo una muestra de quince resoluciones, emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, siete de las resoluciones fueron interpuestas por denuncia realizada por el Presidente de la Defensoría del Consumidor, seis por persona natural y dos por sociedades, de esas denuncias se sancionaron a ocho empresas, hubo seis absoluciones, por no existir prueba de cargo suficiente contra el proveedor, además se interpuso recurso ante la Sala de Lo Contencioso Administrativo para darle su trámite correspondiente.

Los motivos de las sanciones fueron que los proveedores tenían productos vencidos, lo más común fue en supermercados donde se encontró alimentos como: embutidos, leches, carnes; y en farmacias donde muchos medicamentos estaban vencidos; es por ello que se pasó a la destrucción de dichos productos por medio de la medida cautelar del decomiso de los mismos; por cobros indebidos en el suministro de agua potable, por incumplimiento en lo pactado y por falta de carteles de precios.

Las infracciones graves establecidas en los artículo cuarenta y cuatro literal a), Infracciones leves artículo cuarenta y dos literal e) de la ley LPC. Con relación al artículo doscientos cuarenta y cinco de la misma ley, las empresas sancionadas fueron; Centro Médico de Santa Ana, Tienda la Conveniencia ESSO, Sociedad de Inversiones Ramírez Quintanilla, S. A. de C.V. TEXACO, TEXACO El Congo, ANDA, Selectos El Frutal, Romalar S.A. de C.V. Sociedad Ramírez Ventura S.A. de C.V.

Las multas impuestas por el Tribunal Sancionador oscilan desde cincuenta hasta quinientos dólares, se presenta el cuadro descriptivo para una mejor ilustración.

MES DE ABRIL 2011				
Nº DE RESOLUCIONES	MUESTRA DE PROVEEDORES SANCIONADOS	INFRACCIONES MAS COMETIDAS	MOTIVO DE LA SANCION	MULTAS IMPUESTAS
*8 sancionadas	*Centro Médico de Santa Ana, *Tienda la Conveniencia ESSO, *Sociedad de Inversiones Ramírez Quintanilla, S. A. de C.V. TEXACO, *TEXACO El Congo, *ANDA,	Infracciones muy graves Art. 44 a)	*Por productos vencidos y medicamentos	Estas oscilaron desde \$ 50 hasta \$ 500 se ordenó el decomiso de mercadería
*1 Recurso que se declaró sin lugar	* Selectos El Frutal,	Infracciones leves Art.42 e) de la ley LPC. Relacionado con el Art. 245 de las misma ley.	*Por cobros indebidos	
*6 absoluciones por falta de prueba y legitimo contradictor	*Romalar S.A. de C.V.		*Por incumplimiento en lo pactado	

	*Sociedad Ramírez ventura S.A. de C.V.		*Por falta de carteles de precios
--	---	--	-----------------------------------

Tribunal Sancionador, El Salvador

Mayo/2011

En el mes de mayo del año dos mil once, se obtuvo una muestra de siete resoluciones, emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, tres resoluciones fueron por denuncias de persona natural y dos por sociedades, de las cuales una de ellas fue sancionada por incremento de cada mes en los cobros de servicios de jardinería y vigilancia, se absolvió dos denuncias por falta de pruebas y se dos se declararon sin lugar, las infracciones por las que fueron sancionados son muy graves artículo cuarenta y cuatro literal e), la multa fue de setecientos dólares .a continuación se presenta el cuadro descriptivo para una mejor ilustración.

MES DE MAYO 2011				
Nº DE RESOLUCIONES	MUESTRA DE PROVEEDORES SANCIONADOS	INFRACCIONES MAS COMETIDAS	MOTIVO DE LA SANCION	MULTAS IMPUESTAS
*1sancionada *2 absoluciones por falta de prueba *2 Sin lugar.	*ANDA *Sociedades que prestan servicios de viajes. de venta de autos *Sociedad de venta de casas.	Infracciones muy graves Art. 44 e) De LPC.	Por cobros excesivos en los recibos de servicios.	Esta fue de \$ 700

Tribunal Sancionador, El Salvador

Junio/2011

En el mes de junio del año dos mil once, se obtuvo una muestra de ciento dos resoluciones, emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor de igual número de denuncias que llegaron hasta dicha instancia por no haber podido

solucionar los consumidores y los proveedores sus controversias mediante los medios alternos de solución de conflictos.

Entre las que se detalla que catorce resoluciones en su fallo fueron absoluciones, por no haber comprobado las infracciones por las cuales las empresas o proveedores fueron denunciadas es decir en ocasiones el denunciante no pudo probar lo demandado; ochenta y ocho denuncias fueron interpuestas por el Presidente de la Defensoría del Consumidor, en base al artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor.

Se iniciaron cinco expedientes por certificación remitida por el Centro de Solución de Conflictos, en estas resoluciones los proveedores fueron sancionados por haber cometido infracciones a los artículos 42, 43, y 44 literales a) e), de la Ley Protección al Consumidor, de las que se toman como parámetros algunas valoraciones como, el volumen, la cantidad y peso de un producto que puede no ser exacto, pero debe estar dentro de los márgenes de los reglamentos Técnicos Centroamericanos RTCA, que establece los márgenes de error que pueden tener los artículos que se ofrecen a los consumidores y tienen los parámetros diferentes para alimentos, medicamentos, cosméticos y productos higiénicos, que son requisitos de Ley. Asimismo se verifican las normas salvadoreñas obligatorias NSO, por poseer en los establecimientos productos vencidos, los cuales pueden ser nocivos a la salud de las personas, en los casos de las farmacias también se encontraron medicamentos sin su fecha de caducidad y otros vencidos.

Entre las empresas más sancionadas se mencionan las siguientes, Argos S.A de C.V., Banco Promerica, S.A. de C.V., Banco CITIBANK El Salvador S.A de C.V., Farmacias Camilas S.A de C.V., Farmacia El Milagro, Sociedad Yorda S. A. de C.V., Proyecto Las Veraneras, Comunicaciones corporativas S. A. de C.V., Telecom de El Salvador, S. a. de C.V., Motolandia S.A. de C. V. General de Vehículo S. A. de C. V., Comercial Melvin, comercial Rubio, Librería cervantes, librería El Abaco, Lácteos El Rodeo, Callejas S.A. de

C.V. Hipermall Las cascadas S.A. de C.V., Tienda Enma María, Tienda de conveniencia Food Markt, Tienda de conveniencia On de Run, kekos Pizza, Raf S.A. de C.V. Además de la sanción o multa, la respectiva medida cautelar de decomiso o destrucción de mercadería, las otras denuncias conocidas por el Tribunal fueron remitidas por no haber conciliado o llegado a un acuerdo los consumidores y proveedores, se presenta cuadro descriptivo para una mejor ilustración.

MES DE JUNIO 2011				
Nº DE RESOLUCIONES	MUESTRA DE PROVEEDORES SANCIONADOS	INFRACCIONES MAS COMETIDAS	MOTIVO DE LA SANCION	MULTAS IMPUESTAS
*88 Resoluciones fueron Resueltas precedente con una sanción	*Argos S.A de C.V., Banco Promerica, S.A. de C.V., *Banco CITIBANK El Salvador S.A de C.V., *Farmacias Camilas S.A de C.V. *Farmacia El Milagro, Sociedad Yorda S. A. de C.V., Proyecto Las Veraneras, *Comunicaciones Corporativas S. A. de C.V., *Telecom de El Salvador, S. a. de C.V. *Motolandia S.A. de C. V. General de Vehículo S. A. de C. V. *Comercial Melvin, *Comercial Rubio, *Librería Cervantes, *Librería El Abaco, *Lácteos El Rodeo, *Callejas S.A. de C.V. *Hipermall Las cascadas S.A. de C.V. *Tienda Enma María, *Tienda de conveniencia Food Markt, *Tienda de conveniencia On de Run, * kekos Pizza, *Raf S.A. de C.V.	Infracciones muy graves Art. 44 a) e) Infracciones graves Art.43 c)y g) Infracciones leves Art.42 e) de la ley LPC.	*Por productos vencidos *Por no poseer precios *No tener carteles con los derechos de los consumidores * Por cobros indebidos *Por falta de cumplimiento en lo pactado	Fueron desde \$ 100 hasta \$ 3,500 se impusieron medidas cautelares como decomiso y destrucción de mercadería especialmente cuando se trata de medicamentos

Julio/2011

En el mes de julio del año dos mil once, se obtuvo una muestra de cuarenta resoluciones, emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, de las cuales 32 se iniciaron por medio de denuncia interpuesta por el Presidente de la Defensoría del Consumidor, en base al artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor, 5 se iniciaron por certificación remitida por el Centro de Solución de Conflictos, en base al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor y 3 se iniciaron por denuncia interpuesta por persona natural.

En la mayoría de las sanciones impuestas se han debido a los incumplimientos a las obligaciones establecidas en los artículos 8, 14, 27 y 28 inciso segundo de la Ley de Protección al Consumidor incurriendo a las infracciones que la ley antes mencionada las clasifica como muy graves, graves y leves, situación que dio lugar a la imposición de multas tal como lo establecen los artículos 45, 46 y 47 de la Ley de Protección al Consumidor.

Entre las empresas más sancionadas pueden mencionarse las siguientes: Agroindustrias GUMERSAL S.A. de C.V., Farmacia propietario Colombo Carballo, Gasolinas y Lubricantes S. A. de C. V., Inversiones San Andrés S. A. de C. V., supermercado propietario Víctor Manuel Mira Herrera, Comercial LOTISA S.A de C.V., SERVICUSCA, S.A. de C.V. En el siguiente cuadro se visualiza la información específica de la muestra obtenida:

MES DE JULIO 2011				
Nº DE RESOLUCIONES	MUESTRA DE PROVEEDORES	INFRACCIONES MAS	MOTIVO DE A SANCION	MULTAS IMPUESTAS

	SANCIONADOS	COMETIDAS		
*33 sanciones *5 Absoluciones *2 Declaraciones sin lugar	*Agroindustrias GUMERSAL S.A. de C.V., *Farmacia propietario Colombo Carballo, *Gasolinas y Lubricantes S. A. de C. V., *Inversiones San Andrés S. A. de C. V., *Supermercado propietario Víctor Manuel Mira Herrera.	Art.42 e) Art.43 e) Art. 44 literal a) de la ley LPC.	*Por poner a disposición a los consumidores productos vencidos, *Por poner a disposición de los consumidores productos sin precios *Por no poseer carteles que contengan los derechos de los consumidores	Oscilan entre los \$100 a los \$37,000.00

Tribunal Sancionador, El Salvador

Agosto/2011

En el mes de agosto del año dos mil once, se obtuvo una muestra de veinticinco resoluciones, emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, de las cuales 23 se iniciaron por medio de denuncia interpuesta por el Presidente de la Defensoría del Consumidor, en base al artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor, uno se inició por medio de certificación remitida por el Centro de Solución de Conflictos, en base al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor y otra se inició por denuncia interpuesta por persona natural.

En la mayoría de las sanciones impuestas se han debido a los incumplimientos a las obligaciones establecidas en los artículos 8, 14, 27 de la Ley de Protección al

Consumidor incurriendo a las infracciones que la ley antes mencionada las clasifica en muy graves, graves y leves, situación que dio lugar a la imposición de multas tal como lo establecen los artículos 45, 47 de la Ley de Protección al Consumidor.

Entre las empresas más sancionadas pueden mencionarse las siguientes: CALLEJAS S. A. de C. V., Comercial LOTISA S. A. de C.V., Librería Propietario Samuel Alvarez Márquez; Agroindustria Propietaria Sonia Angélica Hernández, Librería propietaria Josefina Arely Martínez de Martínez, SERVICUSCA S.A. de C.V.,

En el siguiente cuadro se visualiza la información específica de la muestra obtenida.

AGOSTO 2011				
Nº DE RESOLUCIONES	MUESTRA DE PROVEEDORES SANCIONADOS	INFRACCIONES MAS COMETIDAS	MOTIVO DE LA SANCION	MULTAS IMPUESTAS
*23 sanciones *2Absoluciones	*CALLEJAS S. A. de C. V., *Comercial LOTISA S. A. de C.V., *Librería Propietario Samuel Alvarez Márquez;	Art.42 e) Art.43 e) Art. 44 literal a) de la ley LPC	*Por poner a disposición a los consumidores productos vencidos	Oscilan entre los \$25.00 a los \$1,000.00 y en un caso con sanción
	*Agroindustria Propietaria Sonia Angélica Hernández, *Librería propietaria Josefina Arely Martínez de Martínez,		*Por poner a disposición de los consumidores productos sin precios	accessoria de decomiso y posterior destrucción de los productos vencidos
	*SERVICUSCA S.A. de C.V.		*Por no poseer carteles que contengan los derechos de los consumidores	

Tribunal Sancionador, El Salvador

Septiembre/2011

En el mes de septiembre del año dos mil once, se obtuvo una muestra de sesenta resoluciones, emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, de las cuales 58 se iniciaron por medio denuncia interpuesta por el Presidente de la Defensoría del Consumidor, en base al artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor, una se iniciaron por certificación remitida por el Centro de Solución de Conflictos, base al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor y uno se inició por denuncia interpuesta por persona natural.

En la mayoría de las sanciones impuestas se han debido a los incumplimientos a las obligaciones establecidas en los artículos 8, 14, 27 y 28 Inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor incurriendo a las infracciones que la ley antes mencionada las clasifica en muy graves, graves y leves, situación que dio lugar a la imposición de multas tal como lo establecen los artículos 45, 46, 47 y 48 de la Ley de Protección al Consumidor.

Entre las empresas más sancionadas pueden mencionarse las siguientes: Servicios SANTA ELENA S.A. de C.V., SELECT MONUMENTAL, Operadora del sur S.A. de C.V., Global Passport S. A. de C.V., EXCLUSYS S.A. de C.V., CTE TELECOM PERSONAL S.A. de C.V., BANCO CITIBANK de El Salvador, S.A. de C.V., Texinversiones S.A. de C.V., en el siguiente cuadro se visualiza la información específica de la muestra obtenida.

MES DE SEPTIEMBRE 2011				
Nº DE RESOLUCIONES	MUESTRA DE PROVEEDORES SANCIONADOS	INFRACCIONES MAS COMETIDAS	MOTIVO DE A SANCION	MULTAS IMPUESTAS

*58 sanciones *1 Absolución 1 Sobreseimiento Definitivo	*Servicios SANTA ELENA S.A. de C.V. *SELECT MONUMENTAL *Operadora del Sur S.A. de C.V., *Global Passport S. A. de C.V., *EXCLUSYS S.A. de C.V., *CTE TELECOM PERSONAL S.A. de C.V., *BANCO CITIBANK de El Salvador, S.A. de C.V., *Texinversiones S.A. de C.V.	Art.42 e) Art.43 e), f) Art. 44 literal a) LPC.	*Por poner a disposición de los consumidores productos vencidos, sin fecha de vencimiento. *Por poner a disposición de los consumidores productos sin precios *Por no poseer carteles que contengan los derechos de los consumidores	Oscilan entre los \$25.00 a los \$2,198.50 y en tres casos con sanción accesoria de decomiso y posterior destrucción de los productos vencidos.
--	---	--	--	---

Tribunal Sancionador, El Salvador

Octubre/2011

En el mes de Octubre del año dos mil once, se obtuvo una muestra de veintinueve resoluciones, emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, de las cuales 27 se iniciaron por medio denuncia interpuesta por el Presidente de la Defensoría del Consumidor, en base al artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor, dos se iniciaron por certificación remitida por el Centro de Solución de Conflictos, base al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor.

En la mayoría de las sanciones impuestas se han debido a los incumplimientos a las obligaciones establecidas en los artículos 8, 14, 27 y 28 Inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor incurriendo a las infracciones que la ley antes mencionada las clasifica en

muy graves, graves y leves, situación que dio lugar a la imposición de multas tal como lo establecen los artículos 45, 46, 47 de la Ley de Protección al Consumidor. Entre las empresas más sancionadas se pueden mencionar las siguientes: CALLEJA S.A. de C.V., Almacenes SIMAN S. A. de C.V., Editoriales LA CEIBA S.A. de C.V., SAL & PIMIENTA S. A. de C.V., Productos Básicos Raulito, Servicios SANTA ELENA S. a. de C.V., Yong Fong . A. de C.V., DIRECAL S. A. de C.V., ARANDA S.A. de C.V., en el siguiente cuadro se visualiza la información específica de la muestra obtenida.

MES DE OCTUBRE 2011				
Nº DE RESOLUCIONES	MUESTRA DE PROVEEDORES SANCIONADOS	INFRACCIONES MAS COMETIDAS	MOTIVO DE A SANCION	MULTAS IMPUESTAS
*28 sanciones *1 Absolución	*CALLEJA S.A. de C.V., *Almacenes SIMAN S. A. de C.V., *Editoriales LA CEIBA S.A. de C.V., *SAL & PIMIENTA S. A. de C.V., *Productos Básicos Raulito, Servicios *SANTA ELENA S. A. de C.V., * Yong Fong . A. de C.V., *DIRECAL S. A. de C.V., *ARANDA S.A. de C.V.	Art.42 e) Art.43 e) Art. 44 literal a) de la ley LPC.	Por poner a disposición de los consumidores productos vencidos, sin fecha de vencimiento. sin precios no poseer carteles que contengan los derechos	Oscilan entre los \$25.00 a los \$3,500.42 y en un casos con sanción accesoria de decomiso y posterior destrucción de los productos vencidos

Tribunal Sancionador, El Salvador

Noviembre/2011

En el mes de Noviembre del año dos mil once, se obtuvo una muestra de doce resoluciones, emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, de

las cuales 7 se iniciaron por medio denuncia interpuesta por el Presidente de la Defensoría del Consumidor, en base al artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor, 5 se iniciaron por certificación remitida por el Centro de Solución de Conflictos, base al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor.

En la mayoría de las sanciones impuestas se han debido a los incumplimientos a las obligaciones establecidas en los artículos 14, 27 de la Ley de Protección al Consumidor incurriendo a las infracciones que la ley antes mencionada las clasifica en muy graves y graves, situación que dio lugar a la imposición de multas tal como lo establecen los artículos 45, 46, y 47 de la Ley de Protección al Consumidor. Entre los proveedores más sancionados se pueden mencionar los siguientes: Centro de Negocios y Recreación Turística EL ROSARIO S.A. de C.V., EL COPO S. A. de C.V., FAM S. A. de C. V., HOTESA S.A. de C. V., Operadora del SUR S. A. de C.V., PUERTO VISION S.A. de C.V., RITCO S.A. de C.V., RAMIREZ VENTURA S. A. de C.V.

MES DE NOVIEMBRE 2011				
Nº DE RESOLUCIONES	MUESTRA DE PROVEEDORES SANCIONADOS	INFRACCIONES MAS COMETIDAS	MOTIVO DE A SANCION	MULTAS IMPUESTAS
*10 sanciones *1 Absolución 1 Sobresimiento Definitivo	*Centro de Negocios y Recreación Turística EL ROSARIO S.A. de C.V., *EL COPO S. A. de C.V., FAM S. A. de C. V., *HOTESA S.A. de C. V., *Operadora del SUR S. A. de C.V.,	Art.42 e) Art.43 e), f) Art. 44 literal a) de la ley LPC.	*Por poner a disposición de los consumidores productos vencidos. *Por poner a disposición de los consumidores productos sin precios	Oscilan entre los \$50.00 a los \$825.00
	*PUERTO VISION S.A. de C.V., *RITCO S.A. de C.V., *RAMIREZ VENTURA S. A. de C.V.			

Tribunal Sancionador, El Salvador.

Diciembre/2011

En el mes de diciembre del año dos mil once, fueron interpuestas diecisiete denuncias de ellas dieciséis fueron interpuestas por medio del Presidente de la defensoría del Consumidor cuatro por persona natural de esas denuncias se sancionaron a dieciséis empresas en un caso específico se sanciono a la entidad por un motivo y se dio absolución por otro; los motivos de la sanción fueron por no tener carteles a la vista de los de derechos del consumidor.

Los motivos porque se impusieron sanciones fueron por productos vencidos, por falta de precios, cobros indebidos y falta de cumplimiento en lo pactado, en este mes la denuncias más comunes eran por productos en restaurantes que estaban vencidos, las infracciones por las que fueron sancionados artículo cuarenta y cuatro literal e), Infracciones leves artículo cuarenta y dos literal e) de la ley LPC.

Entre las empresas sancionadas se pueden mencionar las siguientes Sociedad Dragón Garden S.A de C.V., Operadora del Sur S.A. de C.V., Mc Donalds S.A de C.V., Sociedad Micomi S.A de C.V. Burguer King, Salazar Romero S.A de C.V., Banco CITIBANK de El Salvador S.A.

Las multas impuestas por el tribunal sancionador fueron desde cien hasta quinientos dólares, a continuación se presenta el cuadro descriptivo para una mejor ilustración.

MES DE DICIEMBRE 2011				
Nº DE RESOLUCIONES	MUESTRA DE PROVEEDORES SANCIONADOS	INFRACCIONES MAS COMETIDAS	MOTIVO DE LA SANCION	MULTAS IMPUESTAS

*16 sancionadas 1Se sanciono a una sociedad por un motivo y se absolvió por otro motivo en relación al Art. 43 e) con relación al 22 de la LPC. por falta de prueba y legitimo contradictor	*Sociedad Dragón Garden S.A de C.V., *Operadora del Sur S.A. de C.V., *Mc Donalds S.A de C.V., *Sociedad Micomi S.A de C.V. Burger King, *Salazar Romero S.A de C.V., *Banco CITIBANK de El Salvador S.A.	Infracciones muy graves Art. 44 e) Infracciones leves Art.42 e) de la ley LPC.	*Por productos vencidos *Falta de precios Por cobros indebidos *Por falta de cumplimiento en lo pactado.	Estas oscilaron desde \$ 100 hasta \$ 500 se ordenó el decomiso de mercadería
---	---	---	---	---

Tribunal Sancionador, El Salvador

Enero2012

En el mes de enero del año dos mil doce, fueron interpuestas catorce denuncias fueron interpuestas, once de ellas fueron interpuestas por medio el Presidente de la defensoría del Consumidor y cuatro por persona natural de las cuales todas fueron sancionadas por motivos de altos costos de energía eléctrica y por encontrarse en diferentes farmacias medicamentos vencidos y productos alimenticios en restaurantes y hoteles.

Las infracciones por las que fueron sancionados se encuentran en el artículo cuarenta y cuatro literal a) “en el que literalmente dice Ofrecer al consumidor bienes o productos vencidos o cuya masa, volumen”... artículo cuarenta y tres literal c) y g) y el artículo cuarenta y dos e) todos de la ley de protección al consumidor. Entre las empresas sancionadas se puede mencionar las siguientes, Operadora del Sur S.A. de C.V., Sociedad Farmacia Camila S.A de C.V., Sol de Media Noche, Comida Vegetariana, Sociedad Hoteles S.A de C.V., Sociedad Importadora Ramírez S.A. de C.V.; las multas impuestas fueron de veinticinco, de cincuenta, de ciento cincuenta hasta un cantidad

máxima de quinientos dólares por cobros indebidos, a continuación se presentan el cuadro descriptivo para una mejor ilustración:

MES DE ENERO 2012				
Nº DE RESOLUCIONES	MUESTRA DE PROVEEDORES SANCIONADOS	INFRACCIONES MAS COMETIDAS	MOTIVO DE LA SANCION	MULTAS IMPUESTAS
*14 sancionadas	*Operadora del Sur S.A. de C.V. *Sociedad Farmacia Camila S.A de C.V. *Sol de Media Noche, Comida Vegetariana *Sociedad Hoteles S.A de C.V. *Sociedad Importadora Ramírez S.A. de C.V.	Infracciones muy graves Art. 44 a) Infracciones graves Art.43 c)y g) Infracciones leves Art.42 e) de la ley LPC.	*Por productos vencidos *Por no poseer precios *No tener carteles con los derechos de los consumidores *Altos cobro del suministro de agua.	Estas oscilaron desde \$ 50 hasta \$ 500

Tribunal Sancionador, El Salvador.

Febrero/2012

En el mes de febrero se interpusieron once denuncias de ellas ocho fueron interpuestas por el Presidente de la defensoría del Consumidor y tres por persona natural de esas denuncias se sancionaron a diez empresas y una se absolvió por falta de pruebas de legitimo contradictor. Los motivos fueron por no devolver una cancelación en la que el consumidor ya había terminado la obligación contraída con el proveedor, por cobros sin recibir el servicio, por tener a la disposición de los clientes productos vencidos estos en supermercados tiendas farmacias entre otras y además por desistir de lo pactado en el contrato y por incumplimiento del mismo. Las infracciones por las que fueron sancionados se encuentran en el artículo cuarenta y cuatro literal a) en el que literalmente dice

“Ofrecer al consumidor bienes o productos vencidos o cuya masa, volumen” Artículo cuarenta y tres literal c) y d) y el artículo cuarenta y dos e) todos de la ley de protección al consumidor.

Entre las empresas más sancionadas se mencionan las siguientes Sociedad Banco Gyt Continental de El Salvador S.A., Sociedad Vasport S.A. de C.V., Farmacia la Buena Salud, Tienda Súper precio, Santa Ana, sociedad Salazar Romero S.A de C.V., Clínica La Familia; Las multas impuestas por el tribunal sancionador fueron desde cincuenta dólares, de cien, de mil quinientos dólares cinco mil cuatrocientos.

Algo muy importante en este mes el Tribunal Sancionador ordenó a una Sociedad devolver a las personas de una comunidad que fueron afectadas la cantidad de seis mil cuatrocientos treinta y dos con setenta centavos por los daños ocasionados.

También resultaron sancionadas algunas empresas relacionadas a la venta de productos y servicios, que ofrecen a la población medicamentos, alimentos para el consumo humano, servicio de telefonía y sin dejar de lado los servicios bancarios.

Entre Las empresas sancionadas podemos mencionar identificándolas como Farmacia La salud, Operadora del Sur S.A. de C.V., Telemóvil de El Salvador S.A., Tienda La Colmenita, Establecimiento Subway, Santa Ana, digicel S.A De C.V., Restaurante California, Sociedad Banco CitiBank El Salvador, S:A: de C.V. Las multas impuestas por el tribunal sancionador fueron de desde veinticinco dólares hasta una cantidad máxima de quinientos dólares y en algunos casos se ordenó una sanción accesoria de decomiso de la mercadería para su destrucción.

A continuación se presentan el cuadro descriptivo para una mejor ilustración.

MES DE FEBRERO 2012				
Nº DE RESOLUCIONES	MUESTRA DE PROVEEDORES SANCIONADOS	INFRACCIONES MAS COMETIDAS	MOTIVO DE LA SANCION	MULTAS IMPUESTAS
*10 sancionadas *1 absuelta por falta de pruebas	*Sociedad Banco Gyt Continental de El Salvador S.A., *Sociedad vasport S.A. de C.V., Farmacia la Buena Salud, *Tienda Super precio, Santa Ana, *Sociedad Salazar Romero S.A de C.V., *Clínica La Familia	Infracciones muy graves Art. 44 a) Infracciones graves Art.43 c)y d) Infracciones leves Art.42 e) con relación con 27 de la ley LPC.	*Por no devolver cancelación al consumidor *Por tener a la disposición productos vencidos como: alimentos y medicamentos. *Desistimiento de contrato *Cobros sin recibir la prestación Incumplimiento de contrato	Estas oscilaron desde \$ 75 hasta \$ 5,483 y se ordenó la devolución a los consumidor es de una comunidad valor de 6, 432.70

Tribunal Sancionador, El Salvador.

Marzo/ 2012

En el mes de marzo del año dos mil doce se interpusieron diez denuncias de esas ocho se interpusieron por el Presidente de la defensoría del Consumidor y dos por persona natural de dichas denuncias se dio como resultado siete sanciones dos improcedente por que no estaban bien fundamentada la denuncia y una absolución una se declaró improcedente por no regular el problema la ley de protección al consumidor.

Los motivos de las denuncias fueron Por no tener carteles a la vista donde detallan precios a los clientes, no entregar los bienes en condiciones de lo pactado, productos vencidos como: alimentos y medicinas. Las infracciones por las que fueron sancionados son Infracciones muy graves Art. 44 a), Infracciones graves Art.43 e) e Infracciones leves Art.42 e) de la ley LPC. A continuación se presenta cuadro detalle para mejor ilustración:

MES DE MARZO 2012				
Nº DE RESOLUCIONES	MUESTRA DE PROVEEDORES SANCIONADOS	INFRACCIONES MAS COMETIDAS	MOTIVO DE LA SANCION	MULTAS IMPUESTAS
*7 sancionadas *2 absuelta *1 Improcedente por que no lo regula esta ley	*Farmacia La Salud, *Operadora del Sur S.A. de C.V. *Telemóvil de El Salvador S.A. *Tienda La Colmenita, *Establecimiento Subway, Santa Ana, *Digicel S.A. de C.V. *Restaurante California, *Sociedad Banco CitiBank El Salvador, S.A. de C.V.	Infracciones muy graves Art. 44 a) Infracciones graves Art.43 e) Infracciones leves Art.42 e) de la ley LPC.	*Por no tener carteles a la vista donde detallan precios a los clientes *No entregar los bienes en condiciones de lo pactado *Productos vencidos como: alimentos y medicinas.	Estas oscilaron desde \$ 25 hasta \$ 500 se ordenó el decomiso de mercadería

Tribunal Sancionador, El Salvador.

4.3.1.1. A manera de ejemplo se ilustra una de las resoluciones del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, de muestra en el análisis anterior.

Resolución²¹⁴ de fecha tres de febrero de dos mil doce mediante escrito presentado por la Licenciada Sandra Carolina Herrera Carolina Gutiérrez, apoderada de la Asociación de

²¹⁴**TRIBUNAL SANCIONADOR**, Defensoría de Protección del Consumidor, Resolución con número de referencia. 1535-09, de fecha 03-02-2012.

desarrollo comunal cantón los Rodríguez en adelante ADESCORODRI mediante la cual solicita que el Tribunal Sancionador revise de forma específica la documentación en el procedimiento administrativo sancionatorio registrado con referencia 1535- 09 el cual se inició por denuncia interpuesta por el Presidente de la Defensoría del Consumidor contra dicha Asociación, sobre la base del artículo 143 letra b y d de la Ley de Protección al Consumidor por presunta Infracción a los Artículos 44 letra e en relación al Artículo 18 letra c y, 42 letra e en concordancia con el Artículo 27.

Intervinieron en dicho procedimiento el presidente de la Defensoría del consumidor quien expuso que el consumidor Juan Oscar Corvera Maldonado y Otros del domicilio en el caserío San José del municipio de Santo Domingo del Departamento San Vicente quienes interpusieron denuncia contra la Proveedora del servicio de agua potable por considerar que realizaba un cobro indebido de una tarifa fija mensual y sucesiva de cuatro dólares, cobrando a todos los usuarios independientemente del rango de consumo de agua en que estos se encontraban.

Por ejemplo si alguien que consumió un metro cubico de agua en el mes, corresponde pagar veinte Centavos a esa cuota se agrega cuatro treinta dólares por lo que al final correspondería pagar cuatro dólares con cincuenta centavos observándose en los recibos agregados al expediente.

También se indica a que a los usuarios del servicio no se les comunico las tarifas por lo cual desconocen el incremento que se producen las mismas deduciendo que esta situación se configura como el incumplimiento al derecho de información así mismo señala que dicha asociación tampoco emite contratos por la prestación de servicios así podría valorarse como una afectación de intereses colectivos.

Por lo antes señalado el Tribunal Sancionador solicitó a la Presidencia de la Defensoría que proporcionara el nombre de uno o más auditores por el tipo de infracción señalada

para determinar los siguientes puntos: El número de consumidores afectados con dicho cobro, el monto total cobrado a cada uno de los consumidores a partir de la fecha en que se empezó a implementar desde el veintitrés de enero de dos mil ocho hasta el diecisiete de diciembre del dos mil nueve y la cantidad total cobrada a todos los consumidores en dichos conceptos, de lo cual la Directora de Vigilancia de la Defensoría, comunico al Tribunal la contratación de dos ingenieros para que realizarán la auditoría.

El Tribunal previo a analizar la denuncia de mérito y los argumentos en los que la proveedora fundamenta su posición en este procedimiento, inicia haciendo acotaciones sobre el *Ius Puniendi* del Estado, especialmente en la Potestad Sancionadora y el Principio de legalidad, como uno de los postulados que rige dicha facultad, para luego hacer referencia a los elementos objetivos y subjetivos constitutivos de la infracción contemplados en el artículo 44 letra e de la LPC, y posteriormente determinar de conformidad de la prueba que consta en dicho procedimiento.

El Tribunal hace las siguientes consideraciones para determinar si la Asociación denunciada realizó conductas tipificadas, como cobros indebidos, debe partirse del hecho que de acuerdo al artículo 948 del Código de Comercio, solamente serán solemnnes aquellos contratos que sean declarados como tales en la Ley aplicable, porque el legislador exija formalidades para su celebración.

Que en relación al servicio de agua potable el ordenamiento jurídico no señala ningún requisito de perfeccionamiento o solemnidades para su celebración por lo que se trata de un contrato consensual, en consecuencia el hecho de que no exista un documento escrito que contenga las cláusulas contractuales, no incide sobre la existencia de la relación contractual como tal.

Señalando que las obligaciones mercantiles y su extinción se prueban por los medios siguientes: instrumentos públicos, auténticos y privados, facturas correspondencia postal,

telegráfica, registros contables, testigos y otros admitidos por la ley, de acuerdo a la doctrina las facturas comerciales constituyen prueba del pago del precio y de la adquisición de los bienes o servicios, ya que la factura comercial es un documento privado obliga a las partes que lo suscriben en los mismos términos que los demás documentos de su clase.

También ha señalado doctrinariamente sobre la noción de servicio público es controvertida ya que existen dos posturas principales que amerita mencionar la orgánica la funcional según esta última el servicio público se considera no precisamente sobre la base de quien lo presta o lo realiza si no en mérito de la necesidad que por ese medio o con esa actividad se satisfaga es pues representativa de una tendencia a la ampliación de las necesidades cuya satisfacción constituye.

Asimismo la calificación de un servicio público no se refiere a la persona que lo realiza o presta si no al destinatario en ese sentido se satisfacen necesidades o intereses colectivos o generales de una población a una parte de esta para lo cual se creó el servicio, pudiendo estar tanto a cargo de la administración como de particulares mediante la vía de la concesión o en el libre ejercicio de una actividad económica.

A nivel jurisprudencial la Sala de Constitucional de la Corte Suprema de Justicia se ha pronunciado²¹⁵ en relación a las características de los servicios públicos estableciendo que el núcleo de la construcción y sistematización doctrinaria del concepto de tales servicios a girado en torno a tres elementos básicos la necesidad o interés que debe satisfacerse, la Titularidad del sujeto que presta el servicios y el régimen jurídico del mismo. Sobre la titularidad del sujeto que presta el servicio público, precisamente por el carácter general de la necesidad o interés a satisfacer, dicha Sala ha sostenido que en un primer momento se entendió que solo podría ser prestado por el Estado o por entes

²¹⁵ **SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**, Referencia 1263-2002, pronunciada el 07 de Enero de 2004.

públicos, sin embargo actualmente la practica en la gestión de los mismos demuestran que pueden adoptarse varias modalidades, atendiendo a la participación más o menos directa de la administración.

Luego de haber realizado las consideraciones anteriores el Tribunal Sancionador estableció que el proveedor cometió dos infracciones, la primera se configura como infracción muy grave, por realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores, al efectuar cobros indebidos en la prestación de servicio de agua potable y la segunda como una infracción leve por violación al derecho a la información,²¹⁶ luego de haber analizado toda la prueba.

Por lo tanto el Tribunal resuelve con base en los artículos once, catorce y ochenta y seis inciso final de la Constitución de República, artículo ochenta y tres letra b, dieciocho, veintisiete, cuarenta y dos letra e, cuarenta y cuatro letra e, cuarenta y cinco, cuarenta y siete y siguientes, así como ciento cuarenta y seis y ciento cuarenta y siete de la LPC, y artículo cuatrocientos veintiuno del Código de Procedimientos Civiles derogado.

Sancionó a la Asociación de Desarrollo Comunal Cantón Los Rodríguez, con la cantidad de seis mil quinientos ochenta dólares con cincuenta centavos de los Estados Unidos de América, en concepto de multa por la infracción 44 e), en relación con el artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, por la realización de cobros indebidos también fue sancionada con la cantidad de \$6580.50 dólares de Estados Unidos de América. Equivalentes a cinco salarios mínimos urbanos, en la industria en concepto de multa por la infracción al artículo 42 letra e) en relación con el artículo 27 de la LPC, por violación al derecho a la información. Además en esta resolución el Tribunal ordeno a la Asociación la devolución del cobro realizado a cada uno de los consumidores, del periodo del cual se les cobro \$4.30 dólares como cuota fija la cual ascendió a \$6432.70 dólares.

²¹⁶Artículo 45 LPC.

4.4. CRITERIOS JURISPRUDENCIALES ADOPTADOS POR EL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.

4.4.1. CRITERIOS SOBRE EL IUS PUNIENDI DEL ESTADO

Sobre las manifestaciones del *Ius Puniendi* del Estado, específicamente la Potestad Sancionadora, como uno de los postulados que rige el ejercicio de dicha facultad por parte del Tribunal Sancionador, *la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia*, ha manifestado que es la capacidad de ejercer un control social, coercitivo, ante lo tipificado como ilícito esto es en sentido amplio, las conductas constitutivas, de infracciones penales o administrativas que atentan contra bienes o intereses jurídicamente protegidos, no solo se manifiestan mediante el juzgamiento de los delitos o imposición de penas por parte de tribunales penales, sino también cuando las autoridades administrativas ejercen potestades sancionatorias.²¹⁷ En efecto de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Constitución de la República, corresponde única y exclusivamente al órgano Judicial la facultad de imponer penas, la autoridad administrativa amparada en el ejercicio de dicha potestad, puede sancionar mediante resolución o sentencia y previo al debido proceso las contravenciones a las leyes, reglamentos u ordenanzas. Así sobre la base del artículo 79 de la Ley de Protección al Consumidor, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del consumidor, tiene la facultad de intervenir punitivamente en la esfera jurídica, de las personas, jurídicas o naturales, públicas o privadas, que al dedicarse a la producción, distribución suministro y comercialización, de bienes y servicios, han provocado una lesión o daños en bienes o intereses de orden colectivo o individual, considerados fundamentales en la esfera jurídica del consumidor, siempre que tales comportamientos se encuentren tipificados en el referido cuerpo normativo como infracciones merecedoras de una sanción. Por lo tanto la potestad administrativa sancionadora de la que está otorgado el Tribunal Sancionador,

²¹⁷ **SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ**, Sentencia, amparo 16-2009, de fecha 13 de julio de 2011.

tiene fijado sus fines, postulados y principios rectores a partir de la configuración que de la potestad punitiva realiza la constitución, de tal forma que la valoración de los hechos, interpretación de las normas que este ha de realizar se sujeta, es esencia, una serie de principios, cuyo respeto legitima la imposición de la sanción.

Entre estos postulados pueden mencionarse el principio de legalidad, lesividad del bien jurídico, culpabilidad y la garantía de la prohibición de excesos, entre otros, los cuales en su conjunto, han sido denominados como el programa penal de la Constitución.²¹⁸ De tal manera que la aplicación de sanciones no es una potestad discrecional de la administración, sino una debida aplicación de las normas pertinentes que exige certeza respecto a los hechos sancionados. Agregando que *“No podrá haber sanción si la conducta atribuida al sujeto no puede ser subsumida en la infracción contenida en la norma”*.²¹⁹

4.4.2. CRITERIOS SOBRE EL PRINCIPIO DE LEGALIDAD

El principio de legalidad en el ámbito del derecho administrativo sancionador, la *Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia*, sostiene que el postulado constituye una garantía política del ciudadano, en el sentido de no ser sometido a sanciones que no hayan sido aprobadas previamente, evitando así los abusos de poder, en razón de ello, se exige que la ley establezca en forma precisa las diversas conductas punibles y las sanciones respectivas.²²⁰ Lo anterior denota que para imposición de una sanción es preciso que exista prueba del hecho que la conducta del presunto se adecue a los supuestos o elementos tipo que configuran la infracción a fin de que esta sea subsumible en la norma con base en la cual se pretende sancionar. Por otra parte es preciso señalar que la potestad sancionatoria en materia de protección al consumidor si bien comparte la

²¹⁸ **TRIBUNAL SANCIONADOR, DPC**, Resolución con número de referencia 40-11, de fecha 28-06-2011.

²¹⁹ **SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ**, Sentencia Ref.189-m-2000 de fecha 30/09/2004.

²²⁰ **SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ**, Sentencia de amparo 47-2009 de fecha 20 de enero de 2012.

potestad sancionatoria genérica de protección de intereses generales, se dirige además a la protección de un interés específico: la calificación de ilícitos en materia de consumo, para un fin específico referente a que el bien jurídico tutelado es la defensa de los derechos del consumidor.

Esta defensa, naturalmente trasciende los intereses del consumidor concreta o potencialmente afectado por la conducta. En otros términos, configurarse un ilícito en materia de consumo, el lesionado es el interés general, específicamente, el interés de protección de los derechos del consumidor, que busca erradicar conductas contrarias a los derechos del mismo.²²¹

4.4.3. CRITERIOS SOBRE EL DERECHO AL HONOR

En los casos en los cuales al realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor o de la familia, así como la utilización de medidas de coacción físicas y morales lo anterior tiene como asidero en la protección al honor regulado en la Constitución de la República, en su artículo 2, inciso segundo que se garantiza el derecho al Honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. La doctrina el honor puede definirse como la suma de las cualidades que se atribuyen a la persona y que son necesarias para el cumplimiento de los roles específicos que se le encomiendan. En sentido objetivo, el honor viene dado por el juicio que de una persona tienen los demás, y en sentido subjetivo, por la conciencia y el sentimiento de la persona de su valía y prestigio.²²²

Por otra parte la Sala de lo Constitucional ha definido el Honor como un derecho fundamental que afecta directamente a la dignidad de la persona, que se encuentra

²²¹ **SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ**, Sentencia Referencia 940-1121 de diciembre del 2011.

²²² **TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**; Resolución Referencia, 23-2011, de fecha 28-06-2011.

integrado por dos aspectos, o actividades íntimamente conectados: inmanencia, representada por la estimación que cada persona hace de sí misma, es decir como estima de nuestra propia dignidad moral; y trascendencia o exterioridad, integrado por el reconocimiento que los demás hacen de nuestra dignidad.

Es conveniente afirmar que el honor o sentimiento, también apreciación o reputación de nuestra propia dignidad es un bien que la persona tiene derecho en razón de su condición y que todos deben respetar se trata pues de un derecho vinculado a la propia personalidad, por ser derivado de su dignidad, y como tal, debe ser considerado irrenunciable, inalienable e imprescriptible; implica por sí mismo, la existencia de un ámbito propio y reservado frente a la acción y conocimiento de los demás, es decir, se trata de un derecho que pertenece al ámbito de la vida privada.²²³

En ese sentido el mencionado principio tiene implicaciones en el proceso de elaboración y aplicación de la Ley de Protección al Consumidor, en la que se prevén las infracciones cometidas, en relación de consumo, en la medida en que este impone las siguientes condiciones: a) La Ley material en la que regulan tales infracciones deben ser previa al hecho enjuiciado, *lex praevia*, b) Debe ser emitida exclusivamente por la Asamblea Legislativa, y bajo el carácter de ley formal *lex scripta*. c) Los términos utilizados en la disposición normativa han de ser claros, precisos e inequívocos para el conocimiento de la generalidad, lo cual comprende un mandato de determinación o taxatividad que ha de inspirar la tarea del legislador *lex certa*; y d) la aplicación de la Ley ha de guardar estricta concordancia con lo que en ella se ha plasmado, evitando comprender supuestos que no se enmarquen dentro de su tenor *lex stricta*.²²⁴

En este marco los ataques al honor se concretan al atribuir calidades que dañan la

²²³ **SALA DE LO CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**, Sentencia de 16 de junio 1999, amparo 12-D-96, considerando II I).

²²⁴ Amparo 12-D-96, Op. Cit.

Dignidad del individuo. Las dos formas más comunes de afectación al Honor son las calumnias y la Injuria. La primera consiste en imputar hechos falsos que dañen el honor de la persona, y la segunda en imputar hechos o juicios de valor de deshonor, descrédito o menosprecio de la persona, Ambas figuras presuponen la existencia de una intención específica en el caso de la injuria, el llamado animus iniurandi, de afectar el honor del destinatario de la acción.

Así las prácticas abusivas que contempla la Ley de Protección al Consumidor, se dirigen precisamente a evitar las acciones de cobro difamatorias e injuriantes, por la afectación que causan al deudor y su familia, pero se extiende además a la utilización de medida de coacción físicas o morales para tales efectos, lo anterior implica, que los proveedores deben evitar mecanismos o procedimientos de cobranza que afecten el honor o impliquen coacción física o moral que dañe al consumidor que se reputa deudor

También debe sumarse la valoración de la finalidad perseguida con la publicación y el análisis de proporcionalidad del medio empleado con los fines que se persigue alcanzar, al respecto la Sala de lo constitucional ha señalado que el análisis de la proporcionalidad se debe valorar:

- i) La idoneidad de los medios empleados en el sentido que la duración e intensidad de los mismos deben ser los exigidos por la finalidad que se pretende alcanzar.
- ii) La necesidad de tales medios es decir que se debe elegir la medida menos lesiva, para los derechos fundamentales, la que permita alcanzar la finalidad perseguida con el menor sacrificio de los derechos e intereses del afectado; y
- iii) La ponderación de los intereses, a fin de determinar la existencia de una relación razonable o proporcionada de la medida con la importancia del bien jurídico que se persigue proteger.²²⁵

²²⁵ **SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ**, Sentencia Ref.23-99 del día14-01-2003.

4.4.4. CRITERIOS SOBRE EL DERECHO DE INFORMACIÓN

Naturaleza de la publicidad en relación con el derecho a la información. El Tribunal Sancionador,²²⁶ señaló que el derecho a la información se configura como un derecho esencial de los consumidores, cuyo cumplimiento les asegura la obtención de datos y características reales al momento de adquirir un bien o contratar un servicio, que les permite actuar, adoptar o posibilitar, con prudencia y responsabilidad, una correcta decisión. El tema adquiere relevancia por cuanto los derechos reconocidos a los consumidores serían letra muerta, si no se potenciara su debida información a fin de que aquellos conozcan las características de los bienes o servicios que el mercado les ofrece y de esa manera garantizar su libertad de adquirirlos o no. En consecuencia, es preciso que tanto los proveedores como los consumidores conozcan las características esenciales de los bienes que se ofrecen en el mercado, lo que permitirá que este funcione adecuadamente.

Como una consecuencia el derecho a la información la protección al consumidor se ha extendido al campo de la publicidad. Los orígenes de esta se remontan a la necesidad de ser humano de comunicar y difundir sus ideas, pero su naturaleza ha variado a través de la historia: Desde una publicidad simple e informativa en la cual se hacía saber al público la existencia y características de bienes y servicios muy esquemáticamente; pasando por la publicidad que a fin de motivar al público para que adquiriera un producto o servicio, se centraba en otorgarle un alto valor, realizando sus características, hasta la publicidad que más que centrarse en los productos, crea modelos deseables.

La Sala de lo Constitucional en su jurisprudencia²²⁷ más reciente señala que la seguridad jurídica en el derecho a la autodeterminación informativa, en virtud

²²⁶ **TRIBUNAL SANCIONADOR, DPC**, Resolución Referencia 1535-09 del día 03-02-2012.

²²⁷ **SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ**; sentencia con número de referencia 4-III-2011, Amparo 934-2007.

de que a través de dicho valor se persigue la eficacia de los instrumentos de protección jurídica hacia el logro de bienes o valores constitucionales que se estiman imprescindibles para la convivencia social.

En el caso particular de ese derecho se busca garantizar la defensa del individuo frente a las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que en atención a la naturaleza de sus actividades tienen la facultad de manejar información crediticia mediante la creación de resguardos eficaces frente a los riesgos del abuso en el flujo ilimitado e incontrolado de la información personal.

En ese sentido, tal como se expuso en la sentencia en comento, la autodeterminación informativa “presupone frente a las condiciones de la moderna tecnología para el procesamiento de información que los individuos tienen la capacidad de decidir y controlar las actividades relacionadas con sus datos personales individuales y familiares ante su posible uso indiscriminado arbitrario o sin certeza sobre sus fines y límites.

Así corresponde al estado diseñar e implementar un sistema de garantías institucionales y jurídicas idóneas para el desarrollo de reglas de seguridad orientadas al control y manejo de la información de las personas a fin de evitar el uso ilegítimo de la información a espaldas del individuo; esto es sin el consentimiento de la persona titular de los datos. En efecto frente al desarrollo actual y futuro inmediato de la informática se procura satisfacer las necesidades de las personas de resguardar su identidad ante la revelación y el uso de los datos que les conciernen y los protegen frente a la ilimitada capacidad de archivarlos, relacionarlos y transmitirlos.

Por lo tanto, el derecho a la autodeterminación informativa confiere al individuo la facultad para controlar el uso de la información personal que le atañe, tanto en su recolección, como en el tratamiento, conservación y transmisión de datos. Cabe señalar que desde el punto de vista instrumental, el derecho a la autodeterminación informativa

se traduce como un derecho al control de la información personal sistematizada o contenida en bancos de datos informáticos o ficheros.

Sin embargo, este derecho también implica un modo de ejercicio que se desarrolla primordialmente como exigencia de que existan instituciones y procedimientos para la protección y control de los datos frente al Estado y los particulares.

En el sistema económico salvadoreño actual, es una realidad la existencia de empresas que se dedican a la recolección y transmisión de información crediticia de empresas de clientes de empresas comerciales y financieras, con el objeto de facilitar con los fines de lucro dicha información a otras agentes económicos para que puedan evaluar la viabilidad de conceder créditos futuros a esas personas.

Tal información se vuelve determinante pues sobre la base de esos datos, el agente económico decide conceder o denegar financiamiento bancario o comercial solicitado; ello debido a que un reporte negativo generaría la exclusión formal del mismo, motivando al sujeto motivando al sujeto a recurrir a forma de crédito irregulares. En este contexto dado la necesidad de crear un sistema de protección del derecho a la autodeterminación informativa y regular la relación entre los agentes económicos las agencias de información y de los consumidores o clientes, entro en vigencia la ley de regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas.²²⁸

La cual de acuerdo a su artículo uno tiene por objeto garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en el tema de la confiabilidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos de consumidores o clientes relativos a su historial d crédito, incorporados o susceptibles de ser incorporados a una

²²⁸ **LEY DE REGULACION DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION SOBR EL HISTORIAL DE CREDITO DE LAS PERSONAS**, Decreto legislativo: número 69, publicado en el diario oficial Número 141 Tomo 392 de fecha veintiuno de julio de dos mil once.

agencia de información de datos administrada por una persona jurídica debidamente autorizada conforme a la ley.

4.4.4.1. PUBLICIDAD ENGAÑOSA

El Tribunal Sancionador, utiliza como criterios validos los *de La Unión Europea*, sobre la publicidad engañosa y publicidad comparativa, ya que esta la define como *“toda publicidad que de una manera cualquiera, incluida su presentación, induce a error o puede inducir a error a las personas a las que se dirige o afecta y que, debido a su carácter engañoso puede afectar su comportamiento económico o que, por estas razones, perjudica o es capaz de perjudicar a un competidor.”*²²⁹

Al igual que en la Ley General de Publicidad Española, que en su artículo 4 determina que se entiende por publicidad engañosa” *La publicidad que de cualquier manera, incluida su presentación, induce o puede inducir a error a sus destinatarios, pudiendo afectar su comportamiento económico o perjudicar o ser capaz de perjudicar a un competidor. Es asimismo engañosa la publicidad que silencie datos fundamentales de los bienes actividades o servicios cuando dicha omisión induzca a error de los destinatarios.”*²³⁰ Los conceptos utilizados por El Instituto nacional de defensa de la competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú, conforme los lineamientos del año 2006, la comisión de Protección al consumidor ha sostenido que *“Un consumidor razonable que conoce de una oferta mediante un anuncio publicitario no esperaría que al momento de adquirir el producto ofertado, sus características sean diferentes a las ofertas en el anuncio.”*²³¹

²²⁹ **UNIÓN EUROPEA**, la Directiva 2006/114/Ce del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006.

²³⁰ **LEY GENERAL DE PUBLICIDAD ESPAÑOLA**, Ley 34/1988.

²³¹ **INDECOPI**, fue creado en noviembre de 1992, mediante el Decreto Ley N° 25868: Lineamientos del año 2006.

4.4.5. CRITERIOS SOBRE LA SANA CRÍTICA

La Sala de Lo Contencioso Administrativo, sostiene que emplear “las Reglas de la Experiencia, la lógica, de la historia, de la psicología de la sociología, de la imaginación, para que en cada caso administre justicia con más acierto, ya que valorará la prueba de acuerdo a lo dicho.”²³²

4.4.6. CRITERIOS SOBRE LOS COBROS INDEBIDOS

La Sala de lo Civil de la Corte Suprema de Justicia, establece que el interés se conceptualiza como el provecho, utilidad o ganancia que se saca de alguna cosa y especialmente el beneficio que saca un acreedor del dinero que se le debe, esto es la cantidad que el acreedor percibe del deudor, además del importe de la deuda.²³³ Al igual la sala de lo Contencioso administrativo de la misma Corte, expresa que en términos económicos, el interés es el precio que se paga por el uso de fondos prestables y constituye una carga para aquel que lo desembolsa y una renta para el que lo recibe.²³⁴

²³²**SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**, sentencia con número de Referencia 91-S-99, del día 15 de abril del 2004.

²³³**SALA DE LO CIVIL CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**, en sentencia pronunciada a las 9 horas del 25 de octubre del año 2008, en el proceso 80AP-07.

²³⁴**SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**, sentencia de las ocho horas treinta y dos minutos del 15 de agosto de 1997, en el proceso 47-B-96.

CAPITULO V
MEDIOS DE IMPUGNACION EN EL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO Y LA
INSTANCIA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO EN MATERIA DE PROTECCION AL
CONSUMIDOR

5.1. LOS MEDIOS DE IMPUGNACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO.

Como ya se estableció en capítulos anteriores, la Administración Pública tiene la posibilidad de imponer sanciones cuando se comete una infracción o ilícito administrativo; pero para la imposición de las sanciones es necesario el respeto de los derechos individuales de los administrados, desarrollados bajo la dirección de la Administración, representado por un ente estatal.

En el caso particular de esta investigación, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor; tiene como objetivo sancionar a los proveedores de manera fehaciente y comprobada, a quienes han infringido una o varias de las conductas descritas en la Ley de Protección al Consumidor o su Reglamento, siendo que ambos establecen el procedimiento, las infracciones y las diferentes sanciones a través de multas y/o sanciones accesorias dependiendo el caso en particular.

En definitiva el procedimiento sancionatorio, es un proceso de tipo administrativo regido por principios y normas del derecho Administrativo, su tratamiento no puede ser estudiado bajo otra perspectiva, es en este capítulo que se desarrollara lo relativo a los recursos o medios impugnativos de los actos administrativos.

Teniendo como propósito el de identificar las reglas a seguir en cada uno de los recursos administrativos, que se encuentran a disposición de los administrados, como resultado de

la inconformidad de alguna de las partes que intervinieron en el proceso administrativo y que se siente agraviado por la resolución emitida en este caso en particular por el Tribunal Sancionador de la Defensoría de Protección al Consumidor; por ser este el campo de la presente investigación. Recursos Administrativos, es la denominación que la ley da a los procedimientos de impugnación de los actos administrativos, a fin que los administrados defiendan sus derechos o intereses jurídicos ante la administración generadora de los actos impugnados.

Los procedimientos de impugnación siempre deben estar previstos en la ley, no pueden en consecuencia tener ese carácter las secuelas o prácticas de instancias que se presenten y tramiten ante las autoridades administrativas si aquélla no las autoriza como medios de impugnación. De los diversos conceptos de recurso administrativo que la doctrina registra, merece citar el de Gabino Fraga, que dice: *"un medio legal de que dispone el particular, afectado en sus derechos o intereses por un acto administrativo determinado para obtener en los términos legales, de la autoridad administrativa una revisión del propio acto, a fin de que dicha autoridad lo revoque, lo anule o lo reforme en caso de encontrar comprobada la ilegalidad y la inoportunidad del mismo."*²³⁵

Otro concepto de Recurso Administrativo, es *aquel medio de defensa que la ley establece para deducir ante un órgano administrativo, una pretensión de modificación o revocación de un acto administrativo dictado por ese mismo órgano o por su inferior jerárquico.*

Al igual Emilio Margain en su obra de introducción al Estudio del Derecho menciona que el recurso administrativo, es *todo medio de defensa al alcance de los particulares para impugnar, ante la Administración Pública, los actos y resoluciones por ella dictados en perjuicio de los propios particulares, por violación al ordenamiento aplicado o falta de*

²³⁵ **FRAGA, Gabino**, *Derecho Administrativo*, Editorial Porrúa, Edición 46, Fecha de Publicación: 2007, México, pp. 435 y 436.

*aplicación de la disposición debida.*²³⁶ Lo medios de impugnación, son una garantía más del particular, para hacer efectiva la protección de su situación jurídica. El doctor Brewer Carías en su tesis doctoral²³⁷ establece que: El recurso administrativo es "*el medio de impugnación administrativo de los actos administrativos*".

En el Derecho Francés e Italiano, los recursos administrativos se regulan como alternativa voluntaria de impugnación, la cual no tiene relación obligatoria con la vía contencioso administrativa. En nuestro régimen jurídico, la vía administrativa, tradicionalmente ha estado configurada con carácter obligatorio para que el administrado pueda acceder a la garantía judicial. Resultando inadmisibile la demanda respectiva si no se agota aquella. No obstante, en los últimos años, son más las leyes que reconocen el carácter voluntario, es decir, que se puede optar directamente por la vía contenciosa administrativa, sin que se haya hecho uso de los recursos administrativos.

Cuando el agotamiento de los recursos administrativos es obligatorio, resulta ser también una garantía para la Administración: Que impone a los particulares la carga de someter ante ella misma los conflictos antes de radicarlos ante un Juez; someterse a plazos cortos para la imposición; posibilidad de que el acto quede firme e inatacable

En caso que el recurso se interponga extemporáneamente o simplemente no se ejerza; por regla general el recurso no suspende la ejecución del acto. De lo anterior se puede establecer que el derecho a recurrir o derecho de acceso a los medios impugnativos, es una categoría jurídica constitucional en virtud de la cual es posible atacar el contenido de una decisión que cause perjuicio a efecto que la misma autoridad que la proveyó o alguna otra en su caso, conozca sobre la misma. El recurso para algunos tratadistas es considerado como el medio de protección concedido al administrado para expresar su

²³⁶ **MARGAIN MANATOUTOU, Emilio;** *Introducción al Estudio del Derecho Tributario Mexicano*, 12ª. Editora Porrúa. México, 1996, p. 162.

²³⁷ **CARIAS, Brewer,** "*Las Instituciones del Derecho Administrativo y La Jurisprudencia Venezolana*", *Tesis de Doctorado*, Allan Randolpl Colección- 1964. p. 229.

inconformidad sobre el actuar de la Administración Pública, otros sostienen que el recurso administrativo es una extensión del ejercicio del principio de Autotutela,²³⁸ lo cual posibilita que la autoridad administrativa pueda revisar sus actuaciones. La jurisprudencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo, ha sostenido que los recursos son los medios que concede la ley para la impugnación de las resoluciones, a efecto de subsanar los errores de fondo o los vicios de forma en que se hayan incurrido al dictarlas.

Se conforma así, una garantía para los afectados por actuaciones de la Administración, en la medida que le aseguran la posibilidad de reaccionar ante ellas, y eventualmente de eliminar el perjuicio que comportan.²³⁹ Por lo que la Administración Pública se encuentra habilitada para volver a reconsiderar la legalidad, sobre sus propias actuaciones cuando el peticionario expresa su inconformidad, y dicha facultad revisora implica un valor agregado a la autotutela, pero que bien ejercida conlleva un beneficio concreto al ciudadano.

Por lo que la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, sostiene que el acceso a los medios impugnativos o derecho de recurrir no aparece expresamente en la constitución de este país como derecho subjetivo; sin embargo es una categoría jurídica subjetiva protegible por medio del amparo, por lo que no pierde su sustantividad propia, sino que el mismo se conjuga estricto sensu, como todo el ordenamiento con la necesidad que exista un proceso constitucional configurado, en tanto que al consagrarse en la ley un determinado medio impugnativo, la negativa a acceder al mismo sin

²³⁸Principio del Derecho Administrativo que establece que la Administración, como sujeto de Derecho, es capaz de regular por sí misma situaciones jurídicas, incluso aquellas que determinan una variación en la esfera jurídica o material de otro sujeto de Derecho, excluyendo para ello la necesidad de acudir ante una instancia jurisdiccional. Por lo que deben observarse tres aspectos importantes que son: 1. Cuando se utiliza hay ausencia de un tercero juez, tribunal, etc., 2. Se soluciona coactivamente, a base de la decisión del más fuerte y3. No hay procedimientos pre establecidos que puedan legitimar el uso del conflicto que se pueda dar uso a la fuerza. 2010, 08. *Principio de Autotutela. BuenasTareas.com*. Recuperado 08 2010, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Principio-De-Autotutela/609361.html>; página consultada el 2 de febrero de 2013.

²³⁹**SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, CSJ**, Sentencia del 28 de mayo de 1996, Referencia 14-L-94 y Sentencia del 13 de Septiembre de 1996, Referencia 38-G-95.

justificativo, constitucional, cuando legalmente procede, deviene en una vulneración, es que al estar legalmente consagrada la posibilidad de un segundo examen de la cuestión.²⁴⁰ Cabe aclarar que el derecho a recurrir no significa la posibilidad de emplear cualquier recurso, sino que este derecho únicamente permite el uso de aquellos medios o recursos de impugnación expresamente previstos por la ley en un caso concreto, siempre que se haya cumplido los requisitos y presupuestos de ley.

El derecho a los medios impugnativos o derecho a recurrir es un derecho de naturaleza constitucional procesal que procede de la ley, también se ve constitucionalmente protegido en cuanto constituye una facultad de los gobernados que ofrecen la posibilidad que efectivamente se alcance una real protección de los derechos.²⁴¹

5.2. EL RECURSO ADMINISTRATIVO EN EL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

En la legislación salvadoreña, se establece que cuando el administrado considera que la Administración actúa incorrectamente, este tiene una responsabilidad de someter a control la actuación dentro de la misma sede administrativa, lo anterior con el fin de asegurar que los actos pronunciados por la Administración Pública, se realicen conforme al orden legal vigente. De manera general se establece que en El Salvador, se identifican tres tipos de recursos para impugnar las resoluciones judiciales los cuales son el Recurso de Revisión, el Recurso de Revocatoria y el Recurso de Apelación.

Sobre la naturaleza del recurso administrativo podemos señalar dos tesis, la primera que tratándose de una declaración del particular que produce efectos jurídicos al respecto de la Administración Pública, y las demás personas legitimadas en el procedimiento, es

²⁴⁰ **SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ**, Sentencia de Amparo del 30 de marzo de 2000, referencia 194-99.

²⁴¹ **SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ**, Sentencia de Amparo del 30 de marzo de 2000, referencia 194-99 y sentencia de amparo ref.714-1999 de fecha 19 de noviembre de 2001.

evidente que el recurso administrativo es un acto jurídico y no un derecho.²⁴² No debe confundirse pues, el derecho de recurrir que es emanación conjunta del derecho de peticionar a las autoridades y de la garantía de la defensa trasladada al plano administrativo, con su manifestación concreta en el acto por el cual se recurre.

Para Briseño Sierra, defensor de la segunda tesis considera que el recurso es un derecho de instancia que debe estar clara y específica consignados en la ley o reglamentos aplicables al caso controvertido, siendo que el recurso es una instancia que impugna la resolución de una autoridad y no una contradicción de derechos particulares, pues este conserva la limitación de su pretensión.

Ahora bien debemos entender en definitiva que la naturaleza del recurso administrativo es un medio de impugnación o recurso y no un acto jurídico, y que desembocan en un acto administrativo, y es lo que acepta la legislación salvadoreña, ya que el recurso no es el acto jurídico, sino la resolución que emana de la autoridad, con las siguientes características: Constituye a la Administración en juez y parte, origina una controversia administrativa y ejerce una función administrativa, promueve que el órgano de administración busque el esclarecimiento de la ley en bien de dicha función, y permite que la administración como órgano de control, actúe sin someterse a un procedimiento rígido fatal. Cada legislación suele darles distintas clasificaciones a los recursos administrativos, obedeciendo a ello a diversos criterios.

5.2.1. EL RECURSO ADMINISTRATIVO DE REVOCATORIA

El modo más efectivo de anular un acto administrativo es la declaración judicial de invalidez de los mismos y como se verá más adelante, este es el objeto fundamental del proceso contencioso administrativo, pero este no es el único medio de anular un acto

²⁴² **CASSAGNE, Juan Carlos**, citado por **ARMIENTA HERNANDEZ, Gonzalo** Tratado teórico práctico, de los Recursos Administrativos, segunda edición editorial Porrúa, México 1992, p. 58.

administrativo; la Ley de Protección al Consumidor, concede al consumidor y al proveedor el recurso de revocatoria, la ley menciona dos de las resoluciones que se pueden atacar: una dictada por la Defensoría del Consumidor y la otra por el Tribunal Sancionador. Siendo el primer caso como se refiere el Art. 109 LCP, que literalmente establece *“Si la denuncia fuera declarada inadmisibile, la resolución que se pronuncie será debidamente motivada y admitirá recurso de revocatoria, el cual se tramitará de acuerdo a las reglas del derecho común”*.

Resolución que es dictada por el Centro de Solución de Controversias, que administrativamente, es el que recibe la denuncia de los consumidores, que se sienten agraviados por un proveedor, el CSC, *“Es un organismo dentro de la Defensoría, con personal capacitado para facilitar que sean las propias partes las que encuentren una solución definitiva a sus conflictos...”* que tiene como propósito ser una ventana para la ciudadanía para hacer los reclamos o preguntas cuando se sienten agraviados en el ejercicio de los derechos del consumidor.

Por tanto cuando la Defensoría al Consumidor, al declarar inadmisibile una denuncia, por no cumplir esta con los requisitos legales, el consumidor le asiste el derecho de interponer recurso de revocatoria ante el mismo ente administrativo que lo dictó.

El segundo caso es el establecido en el Art. 147 inciso final LPC, que otorga la potestad al administrado para atacar la resolución final que pone fin al procedimiento sancionatorio: *“Las resoluciones definitivas del tribunal admitirán el recurso de revocatoria, el que se tramitará y resolverá conforme a las normas del derecho común.”*

El recurso de revocatoria es denominado recurso, pues surge como un remedio legal a la actuación del ente administrativo que la ha dictado para que el mismo rectifique su proceder. También es considerado como un acto por el que un sujeto legitimado para ello y pide al Tribunal Sancionador que revise, revoque o reforme la resolución final dictada

por el tribunal. El Recurso Administrativo de Revocatoria se interpone y resuelve ante el mismo ente administrativo que emite la resolución, con lo que éste se convierte así en Juez y parte de los mismos. Por lo que según algunos concedores del Derecho del Consumidor no hay ni puede haber verdadera contención.

Pero el fundamento jurídico del recurso de revocatoria, puede señalarse como aquella confianza del legislador a la honorabilidad y lealtad de los miembros de la administración, dándoles la oportunidad de enaltecerse, enmendando ellos mismos los errores que hubieren cometido, según Gallinal expresa que *“el Juez tenga la honestidad suficiente como para interrogar su propia conciencia y juzgar según la verdad.”*²⁴³

Indudablemente es mucho más fácil que sea el mismo tribunal sancionador o la misma Defensoría en este caso, quien enmienda un error cometido en la resolución final o en el trámite que ha producido tal resolución. El Código Procesal Civil y Mercantil, contempla el recurso de Revocatoria, en el Título Segundo en los Arts. 503 al 507, solo se pueden revocar los decretos y autos que no sean definitivos, siendo que su clasificación de las resoluciones judiciales solo hay decretos, autos y sentencias y dentro de los autos solo están los autos simple y autos definitivos;²⁴⁴ por lo que el recurso solo aplica en los decretos y autos simples. Procederá el Recurso de Revocatoria dentro de la Audiencia oral, por lo que se hará verbalmente.²⁴⁵

Se oirá a la parte contraria y se resolverá dentro de los tres días siguientes a la notificación independiente si las partes hacen uso de su derecho; mientras que en la Ley de Protección al Consumidor, se ataca la resolución final; expresado en el Art. 147 de dicha Ley. En el Art. 109 de la LPC, establece que la inadmisibilidad de la denuncia admite recurso de revocatoria, al igual que el reglamento de la LPC, lo establece en su

²⁴³ **ARRIETA GALLEGOS, Francisco**; *Impugnación de las Resoluciones Judiciales*; Editorial Jurídica Salvadoreña, 2001, San Salvador, p. 13.

²⁴⁴ Art. 212 Inc.2° LPCyM.

²⁴⁵ Art. 507 LPCyM

Art.32 inc. Tercero, cabe mencionar que en el reglamento hace referencia la relación con el Código de Procedimientos Civiles, pero este se encuentra derogado, por tal razón en la presente investigación se está relacionado con el Código Procesal Civil y Mercantil.

El procedimiento de la interposición del recurso de revocatoria de manera general es el siguiente, en caso que sea una de las partes la que pida, el tiempo se limita al mismo día o el siguiente al de la notificación se entiende día hábil concluido ese término, debe declararse inadmisibile la petición que solicita se revoque la resolución final.

Recibida la petición de revocación, se correrá traslado a la parte contraria y contestado dicho traslado se resolverá dentro de los tres días siguientes la revocación o no de la resolución atacada, siendo ésta la última fase administrativa del procedimiento. El carácter optativo al que se refiere el Art. 148 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, que enviste el recurso de revocatoria, para ejercer la acción de la jurisdicción contenciosa administrativa, se refiere a la posibilidad de impugnar o no vía recurso de revocatoria la resolución final, sin que sea necesario agotar este medio de impugnación para acceder a la jurisdicción contencioso administrativa.

5.2.2. ACLARACIÓN, CORRECCIÓN O ADICIÓN DE LA RESOLUCIÓN FINAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO.

En cuanto a aclarar, corregir o adicionar en las resoluciones que el Tribunal Sancionador emita, estas figuras pueden aplicarse de oficio, o a instancia de parte, aclarar conceptos oscuros o corregir errores materiales que contengan las resoluciones, lo mismo sucedió en la resolución del laudo Arbitral, en la etapa de los medios alternos de conflictos. Las aclaraciones y correcciones podrán hacerse dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la resolución o en su caso, a petición del interesado, presentada dentro del plazo improrrogable de tres días siguientes al de la notificación. Acertadamente la Ley de

Protección al Consumidor no lo trata como un recurso, estas figuras de la Aclaración, Corrección y Adicción; sin embargo este tipo de peticiones es tratada en ocasiones como que se tratase de un recurso; de lo que se trata es de un mecanismo que tiene como finalidad que las partes cuando lo consideren puedan pedir la explicación o aclaración de un concepto obscuro en la resolución final del Procedimiento Sancionatorio.

Y es que el Tribunal deberá siempre fundamentar o motivar sus resoluciones; es decir que en caso de visibles contradicciones en la resolución final del tribunal sancionador, o pasajes oscuros en los mismos, a las partes les asiste el derecho de solicitar la aclaración de esos pasajes de la resolución final dictada por el Tribunal Sancionador, este deberá aclarar, completar o corregir su resolución, si fuera procedente, dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la petición respectiva.²⁴⁶

De lo anterior es importante establecer lo relativo a la instancia de lo contencioso administrativo, por tener incidencia en cuanto a la impugnación de las resoluciones que el Tribunal Sancionador de la Defensoría de Protección al Consumidor emite en los procesos, por lo que se expondrá de manera general sobre los inicios de la Instancia de lo Contencioso Administrativo, su jurisdicción y procedimiento y los criterios que avala la Sala de Lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia conforme a las legalidad de las resoluciones que emite el Tribunal Sancionador.

5.3. ANTECEDENTES DE LA JURISDICCION CONTENCISO ADMINSTRATIVA

En El Salvador fue a través del Consejo de Estado, en el que se establecieron dos modalidades del sistema, uno es el Sistema de Competencia Retenida en 1789-1872, en que el Consejo de Estado se organizaba como dependencia del poder ejecutivo y como organismo consultivo de este; no constituye un sistema de control judicial, sino un simple

²⁴⁶Art. 137 y 148 LPC.

autocontrol administrativo, por ello se llama retenida, en manos de la administración que es objeto de enjuiciamiento, ya que nadie puede ser juez de sus propias causas; fue hasta 1872 en donde se implementa el segundo sistema de justicia delegada, el consejo de estado cambia su competencia a fin que juzgue plena y soberanamente en materia contencioso administrativa, ya que se convierte en un tribunal de naturaleza imparcial.

En la constitución de 1824, en El Salvador, hacía alusión a la creación de los tribunales administrativos, pero no fue creado ninguno, luego en las posteriores constituciones no se dispuso nada en relación a los tribunales contenciosos administrativos; fue hasta en la Constitución de 1939 que en su artículo 77.17 se le otorgaba a la Asamblea Nacional la atribución de erigir jurisdicciones y establecer funcionarios que a nombre de la República conozcan, juzguen y sentencien en toda clase de asuntos administrativos.

En la constitución de 1950, aparece en el artículo 46.13, en donde expresaba que el poder judicial conocerá de toda clase de asuntos administrativos, disposición que se estableció también en la constitución de 1962 en el artículo 47.13. La iniciativa del Ministro de Justicia, el poder Judicial de la época y el apoyo de las federaciones de abogados, presentaron una propuesta de proyecto de Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, ya que era necesario tener un tribunal contencioso administrativo.

Fue hasta el catorce de noviembre de mil novecientos setenta y ocho que la asamblea legislativa dictará la Ley de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa y entro en vigencia el uno de enero de mil novecientos setenta nueve, erigiéndose la Sala de lo Contencioso Administrativo, adscrita a la Corte Suprema de Justicia, conformada desde sus inicios por tres magistrados. Al entrar en vigencia la constitución de mil novecientos ochenta y tres, en el Art. 172, quedo configurado constitucionalmente la Potestad del Órgano Judicial de juzgar y hacer ejecutar lo juzgado en materia de lo Contencioso Administrativo, fue después de la firma de los acuerdos de Paz que se reformo la Ley Orgánica Judicial y se aumentara el número de magistrados de la Corte Suprema de Justicia de catorce a

quince y la Sala de lo Contencioso Administrativo se compuso de cuatro magistrados, un presidente y tres vocales.

Para que la Sala de lo Contencioso Administrativo emita sentencia interlocutorias o definitivas, se necesita de los votos unánimes de los cuatro magistrados según el artículo 14.2 Ley Orgánica Judicial. La Sala de lo Contencioso Administrativo, tiene como exclusividad la competencia de resolver las controversia entre los particulares y la administración; es una jurisdicción especializada pero centralizada por ser el único tribunal jurisdiccional en donde los administradores pueden impugnar los actos administrativos que consideren ilegales y que le ocasionen agravio.

El único mecanismo jurisdiccional que podría invocarse para controlar una decisión de la Sala de lo Contencioso Administrativo es por medio del Proceso de Amparo, pero la pretensión debe estar fundamentada en la invocación de un derecho Constitucional de lo contrario no habría otra forma de controlarla.

5.3.1. INSTANCIA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

La jurisdicción contenciosa solo podrá conocer de los litigios cuyo contenido verse respecto a la legalidad de las actuaciones administrativas, debiendo declarar la inadmisibilidad de una pretensión cuyo contenido se aleje de lo antes mencionado.²⁴⁷ El carácter de revisión de la jurisdicción contenciosa, ha sido interpretado de diversas maneras, generando así la conceptualización de este como recurso o como acción.

La Jurisdicción Contencioso Administrativa, es la encargada del control jurisdiccional de la legalidad de los actos de la administración pública, siendo el juicio contencioso

²⁴⁷FRATTI DE VEGA, Karla María, Guillermo Enrique ROMERO CHOTO, “Control Jurisdiccional de la legalidad de los actos administrativos de la administración Pública.” Optar al título de Licenciatura en Ciencia Jurídicas, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, San Salvador, El Salvador 1995.

administrativo aquel que se genera cuando hay una controversia con motivo de un acto administrativo entre un particular afectado por el estado y la administración. La instancia Contencioso Administrativo, es uno de los procedimientos utilizados como mecanismos de tutela de los derechos de protección al consumidor, en este tema en particular; es aquí donde el que se siente ofendido por la resolución emitida por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, puede recurrir por inconformidad, sin embargo siendo la última etapa ésta no resuelve ni conoce los conflictos de fondo entre proveedor y consumidor, pues la relación entre el administrado y la administración es la única que interesa al proceso contencioso administrativo.

El proceso Contencioso Administrativo, es el que controla la legalidad de los actos administrativos sujetos a los principios del Derecho Administrativo.²⁴⁸ Los recursos administrativos no constituyen una garantía suficiente para el administrado, por lo que se hace indispensable la creación de Tribunales Independientes de La Administración Pública, que con las facultades legales necesarias y siguiendo un procedimiento especial, pueda resolver las controversias surgidas entre La Administración Pública y los Particulares, así es como surge lo Contencioso Administrativo.

La Jurisdicción Contenciosa Administrativa se refiere a un litigio, un conflicto; cuando la administración con su actividad da lugar a resoluciones que perjudiquen un derecho subjetivo o interés legítimo de un particular por la emisión de un acto ilegítimo, surge la acción contenciosa administrativa para el administrado y de su ejercicio resulta la jurisdicción contenciosa administrativa.

En El Salvador la tutela jurisdiccional en materia administrativa es ejercida por la Sala de lo Contencioso Administrativo,²⁴⁹ y es necesario el cumplimiento de determinados requisitos, entre ellos el agotamiento de la vía administrativa, de acuerdo al Art. 7 de la

²⁴⁸ **MANUAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA**, Consejo Nacional de la Judicatura, 2003, p. 135.

²⁴⁹ Art. 172 Cn.

Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa. Siendo una condición objetiva de admisibilidad de acción contenciosa.

La Defensoría del Consumidor, es parte de la Administración Pública y por tanto un ente administrativo, según lo establece el Art. 56²⁵⁰ de la Ley de Protección al Consumidor, así como sus dependencias como lo es el Tribunal Sancionador, para la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa se considera Administración Pública: *“El Poder Ejecutivo y sus dependencias, inclusive las instituciones autónomas, semiautónomas y demás entidades descentralizadas del Estado.”*²⁵¹ Corresponderá a la jurisdicción contenciosa administrativa el conocimiento de las controversias que se susciten en relación con la legalidad de los actos dictados por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

El Proceso Contencioso Administrativo puede iniciarse cuando el administrado ejerce la acción ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, ha hecho uso en tiempo y forma de los recursos previstos mencionados anteriormente y que tenga por finalidad el restablecimiento de la legalidad que ha sido alterada por una actuación de la autoridad administrativa llámese Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. Por tanto se tiene por objeto el obtener la nulidad de un acto administrativo que ha sido emitido con violación de la ley; en él se pretende defender el derecho objetivo ante posibles contravenciones que pueda sufrir por la actividad realizada por la administración.

5.3.2. PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

Para iniciar todo proceso Contencioso Administrativo, debe haberse agotando la vía

²⁵⁰ Al definirla como una “institución descentralizada del Gobierno de la República, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario

²⁵¹ **LEY DE LA JURISDICCIÓN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA**, D.O. N° 236, Tomo N° 261, fecha 19 de diciembre de 1978. Art. 2.

administrativa; la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, dispone que se debe agotar los recursos administrativos de parte del particular previo acudir ante la Sala de lo Contencioso Administrativo e interponer la demanda, el derecho subjetivo es una situación jurídica individualizada, reconocida, por el ordenamiento jurídico a favor de un sujeto determinado. El derecho no es una mera expectativa jurídica, sino una situación que existe en el momento presente. El derecho puede derivar tanto de un acto como de una norma jurídica, pero según la literalidad de la ley, solo cuentan con legitimación quienes ostenten un derecho que recurrir frente a un acto, y no quienes lo ostenten frente a un reglamento.

Por tanto los afectados podrán interponer la demanda contencioso administrativa, si ocurren tres posibilidades, la primera es interponer los recurso administrativos pertinentes en tiempo y forma según el artículo 7.1 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativo; la segunda forma es cuando una ley expresamente determina que el acto da por agotado la vía administrativa y la tercera forma es el ejercicio potestativo de la utilización de los recursos administrativos o directamente presentar la demanda contencioso administrativo; al no cumplir estos requisitos la sala de lo Contencioso Administrativo declarará la demanda inadmisibile.

La demanda se entablara por escrito, personalmente, por el representante legal o por medio de procurador”, el Art. 50 LJCA, dispone expresamente que la demanda y todo escrito que presenten los particulares debe venir firmado por abogado, aunque la conjunción recogida por el Art. 10 aunque parezca inconveniente reconocer la posibilidad que la demanda y demás escritos procesales carezcan de la firma de abogado, esta última es preceptiva en todo caso y constituye un requisito de admisión de los escritos.

5.3.2.1. PRESENTACIÓN DE LA DEMANDA

El plazo general para interponer la demanda prevista por la ley LJCA es de 60 días que

se contarán de diversos modos según cuál sea la actividad administrativa impugnada: Desde el siguiente a la notificación del acto en el caso de actos expresos notificados. Desde el siguiente a la publicación del acto, si no hubiere sido notificado.²⁵²

Desde el siguiente a aquel en que se entienda denegada la petición por silencio administrativo cuando se pretenda la impugnación de un acto presunto. Este mismo plazo es de aplicación analógica a la desestimación presunta de un recurso administrativo. Desde el día siguiente a la publicación del acuerdo de lesividad en el diario oficial cuando la administración pretenda recurrir un acto declarativo de derechos del que sea autora.²⁵³ Transcurridos estos plazos sin presentación de la demanda caduca la acción, y el acto deviene firme.

Sin embargo existe un proceso en el que se produce una reanudación anormal del plazo de presentación de la demanda, la resolución extemporánea de un recurso administrativo. Si el particular interpone un recurso administrativo y no recibe resolución expresa en el plazo de sesenta días, el recurso debe entenderse desestimado, y dispone de sesenta días para deducir la demanda contenciosa administrativa, transcurrido este otro plazo sin presentación de la demanda, el acto deviene firme y consentido.

Sin embargo si la administración resuelve expresamente el recurso administrativo con posterioridad ello comporta una reanudación del plazo de presentación de la demanda contenciosa administrativa, disponiendo el particular nuevamente de sesenta días para presentarla. Presentada la demanda la Sala debe analizar su incursión en eventuales causas de inadmisión,²⁵⁴ regula el mecanismo de subsanación de los defectos en que hubiera incurrido el demandante, advertido el error la Sala prevendrá al interesado para

²⁵² Art. 11 LJCA.

²⁵³ Art. 12 LJCA.

²⁵⁴ Art. 15 LJCA.

que lo subsane en el plazo de tres días, inadmitiéndose la demanda si no se subsanare el defecto. La existencia de estos requisitos formales debe interpretarse a la luz de la jurisprudencia constitucional, que postula una interpretación progresista que elimine las dificultades puramente formales que impiden a los ciudadanos el ejercicio de su derecho a la protección jurisdiccional. La demanda tiene que llevar la cuantía estimada de la acción en su caso, la exposición razonada de los hechos que motivan la acción, la petición en términos precisos, las generales del tercero de a quién beneficia el acto administrativo y el lugar y fecha del escrito y firma del demandante o de quien lo hiciere a su ruego.

5.3.2.2. RENDICIÓN DE LOS INFORMES

Deberá rendir informe la Autoridad Demandada dentro de las 48 horas. Art. 20 LJCA, limitarse a expresar si son ciertos o no los hechos que se le atribuyen. Art. 21 LJCA., opera la presunción legal de existencia del acto si el informe no se rinde. Art. 21 LJCA y eventualmente la imposición de multa. Recepción del Primer Informe por la Sala, Resolución: Confirmando la suspensión provisional del acto impugnado, declarando la suspensión o declarándola sin lugar. Art. 22 y 23 LJCA. Requerimiento del Segundo Informe de la Autoridad Demandada. Art. 24 LJCA. Rendición del Segundo Informe por la Autoridad Demandada, deberá rendirse dentro de 15 días. Art. 24 LJCA. Informe detallado con las justificaciones en que fundamenta la legalidad del acto administrativo.

5.3.2.3. EMPLAZAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO

El emplazamiento se hará mediante la presentación del primer informe, o en lo relativo a la eventual suspensión del acto administrativo que contempla el Art. 20 LJCA o con el informe de contestación a la demanda que establece el Art. 24 LJCA. Este último cuando

no hubiera incidente o suspensión. Podrá mostrarse parte el tercero a quien beneficie o perjudique la ejecución del acto impugnado y tomara el proceso en el estado en que lo encuentre, sin poder hacerlo retroceder por ningún motivo.²⁵⁵ Es a quien se le reconoce la facultad de intervenir en el juicio en defensa de los intereses generales del Estado y de la Sociedad. La regulación contenida en la ley pronuncia generalmente la intervención del Fiscal, por ejemplo únicamente le reconoce el derecho de recibir la notificación de la suspensión del acto encausado pero no participa en el procedimiento de adopción de medidas cautelares.

Los actos administrativos gozan de una presunción de legitimidad desde el momento que se crea y se entiende que la carga de desvirtuarla corresponde al administrado asimismo los actos administrativos están configurados por una serie de elementos, competencia, presupuesto de hecho, procedimientos. Que encuentran su cobertura en el ordenamiento jurídico; dichos elementos aunque parte de un todo poseen independencia entre sí, de tal suerte que en un mismo acto pueden concurrir elementos válidos y elementos viciados, pero bastara la presencia de un elemento viciado para que el acto mismo se repute ilegal.²⁵⁶ El estatus legal de un acto administrativo, se mantiene si luego del análisis de todas sus etapas y elementos se constata su apego irrestricto a la normativa aplicable, contrario sensu, si en el desarrollo del análisis del acto, se advierte que alguno de los elementos o etapas de este se encuentra viciado, dicho equivocación genera la ilegalidad por si misma sin necesidad de la concurrencia de otros.²⁵⁷

5.3.2.4. LAS MEDIDAS CAUTELARES

Son las que puede adoptar el juez para garantizar la efectividad de la sentencia que

²⁵⁵ Art. 14 LJCA.

²⁵⁶ **SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, CSJ**, Sentencia del 29 del 10 de 1998, referencia 108-M-96.

²⁵⁷ **SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, CSJ**, Sentencia del 11 del 8 de 1998, referencia 45-D-97.

pueda de recaer en un proceso actual o futuro. Por ejemplo, si el acto administrativo ordena la demolición de un inmueble, debido al principio de la ejecutividad de los actos, caso que el juez no ordene la suspensión de la ejecución, y el recurrente lleva razón, una vez recaída la sentencia estimatoria del recurso ya no serviría de nada la anulación del acto. La ley establece dos requisitos acumulados para la adopción de medidas cautelares,²⁵⁸ cabe adoptar medidas cautelares cuando el acto pueda producir un perjuicio irreparable o de difícil reparación por la sentencia definitiva, esta es la causa que técnicamente conocemos como *periculum in mora*; pero la propia ley establece una restricción, no se concederá la medida cautelar cuando al concederse se siguiere perjuicio a un evidente interés social u ocasionare o pudiere ocasionar un peligro de trastorno grave del orden público, Art. 18 de la LJCA.

Dos son las resoluciones que agotan las instancias administrativas establecidas en la Ley de Protección al Consumidor; la resolución que declara inadmisibile la denuncia hecha por el consumidor y declara no ha lugar a su revocatoria, y la resolución que dicta el Tribunal Sancionador resolviendo sobre el recurso de revocatoria que impugna la resolución final del procedimiento sancionador. El momento legal oportuno para hacer uso de dicha acción nace a partir de la notificación de la resolución que declara agotada la instancia, que podrá ejercerse en el plazo de sesenta días Art. 11 Ley de Jurisdicción Contenciosa Administrativa.

5.4. RESOLUCIONES DE LA SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO QUE ACREDITAN LA LEGALIDAD DEL ACTUAR DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

1) La Sala de Lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, conoció el cuatro de julio de dos mil once, el presente Proceso Contencioso Administrativo,

²⁵⁸Art. 17 LJCA.

promovido por My Dream, Sociedad Anónima de Capital Variable, que puede abreviarse My Dream S.A. de C.V., del domicilio de San Luis, La Herradura, Departamento de La Paz, por medio de su Apoderado General Judicial, contra el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, por la imposición de una multa, por falta grave regulada en el artículo 46, relacionada con el artículo 16 y 22 de la Ley de la Defensoría de Protección al Consumidor, la cual asciende a la cantidad de dos mil dólares equivalente a diecisiete mil quinientos colones.

Impugnando la resolución²⁵⁹ emitida por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, de fecha trece de julio de dos mil seis, bajo la referencia 150-06, mediante la cual resolvió sancionar a la Sociedad Anónima de Capital Variable, que puede abreviarse My Dream S.A. de C.V por la cantidad de dos mil dólares de los Estados Unidos de América.

Han intervenido en el proceso: la sociedad actora y el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor como autoridad demandada, La parte actora interpone demanda contencioso administrativo contra el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, por la emisión del acto administrativo descrito en el preámbulo de esta sentencia. La representante legal de la sociedad My Dream S.A. de C.V., expresó que en junio de dos mil cinco suscribió un contrato de adhesión y membrecía con el señor Herbert Antonio González Rojas, la cual le daba derecho a ser socio y gozar de intervalos vacacionales internacionales, en diferentes destinos y Resort Condominium Internacional alrededor de todo el mundo, y Hotel Bahía del sol de El Salvador y en el mes de diciembre de dos mil cinco, el señor González Rojas, intentó vender a una tercera persona dos semanas de vacaciones en México, habiendo alegado a dicho respecto que: El supuesto comprador le solicitó su número de identificación Resort Condominium Internacional, el cual expresa que no existía, pues agrega que Resort Condominium

²⁵⁹**TRIBUNAL SANCIONADOR, DPC**, Resolución 13-2007.

Internacional de México le envió un correo electrónico, indicándole dicha situación, por tal razón presentó una demanda a la Defensoría del Consumidor, solicitando el reintegro del dinero cancelado en su calidad de socio, por la cantidad de un mil cuatrocientos diecisiete dólares de los Estados Unidos de América, en concepto de prima y cuotas canceladas, siendo imposible llegar a un arreglo conciliatorio, a consecuencia de éste acto.

La demandante considera que con la emisión de la resolución del Tribunal Sancionador, se han violentado los Derechos y los principios de legalidad, igualdad jurídica, inocencia, defensa y la prevalencia de la voluntad de las partes en los actos y contratos privados, por lo que solicita las consecuencias jurídicas de la misma, aduciendo que la intervención directa de la Defensoría del Consumidor, en el caso en que existe un contrato entre las partes, contraviene el principio de legalidad²⁶⁰ y la prevalencia de la voluntad de las partes en los actos o contratos privados²⁶¹, por lo que la Defensoría del Consumidor emitió la resolución bajo la referencia 150-2006 de fecha trece de julio de dos mil seis la cual considera injusta.

Manifestando además que el señor González Rojas en su calidad de socio efectuó un mal uso de su membresía Resort Condominium Internacional del Hotel Bahía del Sol, pues no le da derecho a vender a terceras personas los beneficios que le corresponden, en dicho caso, éste se convierte en un agente no autorizado para vender los paquetes vacacionales, asimismo menciona que específicamente en la cláusula sexta, letra "d", el socio no tiene ninguna restricción para traspasar o vender su membresía, dicha cláusula se refiere a la membresía en general, es decir, a su calidad de socio; se refiere al hecho que el socio ya no quiere continuar con tal calidad, entonces el Hotel le permite que venda o traspase su membresía a otra persona, siempre y cuando dicha persona tenga la capacidad económica para afrontar el pago de la misma. La demanda fue admitida por la Sala de lo Contencioso Administrativo, en contra del Tribunal Sancionador de la

²⁶⁰ Art. 11, Cn.

²⁶¹ Art. 1309 CC.

Defensoría del Consumidor, teniendo como parte a la sociedad demandante, por medio de su Apoderada General Judicial, requiriendo informe a la autoridad demandada sobre la existencia del acto administrativo que se le atribuía y que remitiera el expediente administrativo, declarando sin lugar la suspensión provisional de la ejecución de los efectos del acto impugnado y ordenó notificar al Fiscal General de la República la existencia de este proceso.

El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, emite informe y reiteró los argumentos vertidos en la resolución impugnada, la representación fiscal consideró que la autoridad demandada ha actuado de conformidad con la Ley, y que es importante referirse en primer lugar a la aplicación del Art. 86 de la Constitución²⁶².

La Sala Abre a prueba por el término legal, como atributo de la administración pública, y ser un derecho de contenido procesal, instituido como un pilar fundamental para la protección efectiva de los demás derechos de los gobernados; tal categoría consiste en que la privación de derechos debe ser necesariamente precedida de un proceso o procedimiento prescrito y ante entidades previamente establecidas, observándose las formalidades esenciales o procedimentales y las normas constitucionales procesales o procedimentales, y que la decisión se dicte conforme a las leyes existentes con anterioridad al hecho que la hubiere motivado. De manera que la exigencia del procedimiento previo supone por un lado, hacer saber al administrado, la infracción o el ilícito que se le reprocha; y por otro lado, dar a todos los intervinientes la posibilidad de exponer sus razonamientos y facilitarle el ejercicio de los medios de defensa. Atado al derecho de audiencia, el de defensa asegura a las partes la posibilidad de alegar y sostener sus respectivas pretensiones y rebatir los fundamentos que la parte contraria haya podido formular en apoyo de las suyas.

²⁶² Establece literalmente en el inciso final que "Los funcionarios del gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la Ley"

Ahora bien, es claro que en el proceso concreto debe existir igualdad de armas entre los contendientes, esto es, que el juzgador o ente administrativo está obligado a aplicar de manera igualitaria la ley procesal, garantizando a las partes, dentro de sus respectivas posiciones, el equilibrio de su derecho de defensa, sin conceder un trato favorable a ninguna de ellas. Demostrada en cada una de las etapas procesales desarrolladas ante este Tribunal ha quedado demostrado que en el presente proceso no ha existido vulneración a los principios de legalidad, igualdad, inocencia, defensa, y prevalencia de la voluntad de las partes en los actos o contratos privados en virtud de lo establecido en el artículo 1309 del Código Civil y el cumplimiento de los requisitos que establece el artículo 1316 del Código Civil alegados por la sociedad My Dream.

De lo anterior, se concluye que la actuación del *Tribunal de la Defensoría del Consumidor* está apegada a derecho, y no habiéndose violentado la legalidad y la prevalencia de la voluntad de las partes, es procedente declarar la legalidad de la resolución impugnada y declarando legal el acto contenido en la resolución pronunciada por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, de las diez horas diez minutos del trece de julio de dos mil seis, con fundamento en los artículos 11, 12, 86 y 101 de la Constitución de la República, artículo 56, 147, 148, de la Ley de Protección al Consumidor, artículo 1309 del Código Civil, 421 y 427 del Código de Procedimientos Civil y Mercantil, y artículo 31 y 32 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

2) La Sala de Lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, conoció el cinco de septiembre de 2011, proceso contencioso administrativo,²⁶³ promovido por la Sociedad de Servicios Santa Elena S.A de C.V, del domicilio de Santa Tecla, departamento de La Libertad, por medio de su apoderada general judicial, quien impugnando la resolución emitida por el Tribunal Sancionador de la Defensoría de Protección al Consumidor, de fecha 21 Diciembre de 2007, en la cual se sancionó a la

²⁶³ **TRIBUNAL SANCIONADOR, DPC,** Resolución 177-2008.

empresa con la cantidad de \$550, quinientos cincuenta dólares por la infracción al artículo 44 literal a de la ley de Protección al Consumidor.

Dicho procedimiento inicio por medio de inspección competencia regulada en el Art. 58 literal f) LPC, dicha inspección fue realizada el 21 de junio del 2007, por los delegados de la Defensoría, en su rutina de trabajo y facultados por la ley de Protección al Consumidor, ingresaron al establecimiento Servicentro Esso Escalón. Con el objetivo de verificar que no existan productos vencidos, verificación de los precios a la vista de los proveedores, verificación que el establecimiento tuviera el cartel de los derechos de los consumidores, del acto antes señalado la Apoderada legal, alega que fueron violentados derechos como el debido proceso y el principio de legalidad, por no haber notificado el nombramiento de las personas que tienen el cargo de Delegados de la Defensoría, por lo que solicita que la Sala declare ilegal la resolución emitida por el Tribunal Sancionador.

La Sala admitió la demanda y decreto la suspensión provisional de los efectos del acto impugnado, es decir que aún no debe realizar el pago de la sanción impuesta por el Tribunal, hasta que la Sala resuelva, por lo que se notificó al Fiscal General de la República de la existencia de la demanda y de los hecho.

Se solicitó informe al Tribunal Sancionador, el cual se detalla la fecha de la inspección, quienes fueron los que realizaron la inspección, también señala que en el acta de inspección, los delegados de la Defensoría encontraron productos a disposición del consumidor según detalle siguiente: tres unidades de cerveza, en presentación de lata, marca Brahva, con de la fecha de vencimiento 14-02-2007, catorce unidades de zucaritas barra de cereal con cobertura de chocolate, marca Kellogs, con fecha de vencimiento 25-05-2007, y 18 unidades de Gery Wafer Cream dos rasa, marca Garudafood, con fecha de vencimiento al 13-06-2007. Haciendo notar en acta el incumplimiento del establecimiento, violentando el artículo 14 de la LPC, tipificado como

infracción muy grave en el artículo 44 literal a)²⁶⁴ y que por lo tanto constituye prueba del ilícito que en su momento se le atribuye al demandante y que los Delegados son funcionarios, a quienes la Ley les reconoce como autoridad,²⁶⁵ y tiene valor probatorio. Abriendo a prueba por el término legal, como atributo de la administración pública, que tiene la potestad sancionadora y teniendo siempre presente el principio de legalidad. El Estado, concebido como la capacidad de ejercer un control social coercitivo ante lo constituido como ilícito, se manifiesta con la aplicación de las leyes, por los tribunales, que desarrollan dicha jurisdicción y en la actuación de la administración pública al imponer sanciones a las conductas calificadas como infracciones por el ordenamiento jurídico.

Dicha función administrativa desarrollada en la aplicación del *ius Puniendi*, se reconoce técnicamente como la potestad sancionadora de la administración, asimismo el principio de legalidad establece la seguridad jurídica y es la regla de oro del derecho público y en tal carácter activa como parámetro para decir que el estado es un Estado de Derecho; pues el poder tiene su fundamento y limite en las normas jurídicas.

Por tanto la Sala constituye *en este caso que el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, está apegada a derecho y se ha respetado el debido proceso ya que no se ha violentado el derecho de defensa ni el principio de legalidad y procede a declarar la legalidad de la resolución impugnada, declarando legal el acto contenido en la resolución del Tribunal Sancionador, condenar en costas por lo que la empresa deberá cancelar la sanción impuesta, levantando la suspensión provisional que se había impuesto hasta la resolución de la Sala.* El fallo la Sala lo realiza en base a los artículos 11,12, 86 y 101 de la Constitución de la República, ya que habiendo realizado los escuchada la parte actora, y la presunción de inocencia mientras no se hubiese probado la culpabilidad del

²⁶⁴ Ofrecer al consumidor bienes o productos vencidos, cuya masa, volumen y cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentren alterada, así como el incumplimiento de los requisitos de etiquetado de productos de acuerdo a lo que establece el artículo 28 de la LPC.

²⁶⁵ Art. 63, LPC.

proveedor sancionado, además, en base 14,28 inciso 2, 40, 44 literal a, 51, 58 literal f, 63 y 97 de la ley de Protección del Consumidor, artículo 20 del Reglamento de Ley de Protección al Consumidor, artículos 421 y 427 del Código Procedimientos Civiles, vigente al momento de dictarse los actos, artículo 706 del Código Procesal Civil y Mercantil, y artículos 31 y 32 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

3) La Sala de Lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, conoció el a las diez horas del seis de septiembre de dos mil once, el presente Proceso Contencioso Administrativo,²⁶⁶ el cual ha sido promovido por la Sociedad Telemóvil El Salvador, Sociedad Anónima, que puede abreviarse Telemóvil El Salvador S.A. de C.V., del domicilio de Antiguo Cuscatlán, Departamento de La Libertad, por medio de su Gerente Legal y Representante Legal, contra el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor por la infracción prevista en el artículo 43 letra g) de la Ley de Protección al Consumidor y se le impuso una multa por la cantidad de \$12,500 dólares de los Estados Unidos de América, y la segunda resolución dictada por la misma autoridad demandada, del día dieciséis de enero del año dos mil nueve, por medio de la cual se declara improcedente el recurso de revocatoria presentado.

La parte actora interpone demanda contencioso administrativo, contra el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, por la emisión de dos actos administrativos, expresando que la Presidenta de la Defensoría del Consumidor presentó de oficio, denuncia ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, a la Sociedad Telemóvil El Salvador, en relación a anuncio publicitario aparecido en el periódico El Diario de Hoy de fecha dieciséis de abril de dos mil siete, en el que la Sociedad hacía del conocimiento a sus clientes una promoción de doble Saldo Promocional. Argumentando la Funcionaria en su denuncia que la parte actora omitió especificar en la pieza publicitaria descrita un elemento esencial es inherente a la

²⁶⁶ **TRIBUNAL SANCIONADOR, DPC**, 173-2009.

promoción misma, el cuál es la duración del saldo promocional, dato que a criterio de dicha funcionaria crea confusión o error en el consumidor en cuanto a los alcances de lo promocionado. La mencionada denuncia fue admitida por el Tribunal Sancionador, por transgredir el artículo 43 literal g) al realizar directamente u ordenar la difusión de publicidad engañosa y falsa regulada en relación al artículo treinta y uno de la Ley de Protección al Consumidor. Consecuentemente, ésta presentó recurso de revocatoria de la resolución que imponía la multa, argumentando adicionalmente a lo expuesto antes, que en la pieza publicitaria controvertida, la impetrante no omitió información esencial que no sea del dominio público de los clientes de la misma.

En ese sentido, expuso que en El Salvador, los usuarios de telefonía celular se encuentran altamente informados sobre las características y condiciones del servicio proveído por las distintas compañías de telecomunicaciones, de tal modo que no es posible sostener que el usuario es susceptible de fácil engaño a través de una pieza publicitaria. Además expuso que era del perfecto conocimiento de sus clientes, que el saldo referido a la cantidad de tiempo por el que se paga, no así el "doble saldo" que se refiere a tiempo bonificable, tenía fecha de vencimiento de acuerdo a la cuantía de recarga. Consecuentemente, el tiempo bonificable, siendo accesorio al saldo principal, está sujeto a las condiciones del saldo principal.

En resolución pronunciada a las trece horas del día dieciséis de enero de dos mil nueve, el Tribunal demandado declara sin lugar el recurso de revocatoria interpuesto, confirmando en ese sentido la multa impuesta por resolución de fecha veintiséis de mayo de dos mil ocho. Por lo que la impetrante manifestó que considera violados de los derechos y garantías siguientes: el principio de legalidad, el derecho a la libertad económica y al derecho de la propiedad privada.

La Sala admite la demanda contra el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. Por medio de su Gerente Legal y Representante Legal Se requirió informe a

la autoridad demandada sobre la existencia de los actos administrativos que se le atribúan, y que remitiera el expediente administrativo y declaró sin lugar la suspensión provisional de la ejecución de los efectos del acto impugnado.

Se tuvo por rendido el informe requerido a la autoridad demandada, se ordenó notificar al Fiscal General de la República la existencia de este proceso; y se dio por recibido el expediente administrativo en los términos relacionados en la razón de presentación suscrita por el Secretario de esta Sala, el que se ha tenido a la vista. El juicio se abrió a prueba por el término de Ley, dentro del cual la parte actora y la autoridad demandada hicieron uso del mismo. El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, reiteró los argumentos vertidos en los informes presentados. La representación fiscal consideró que la autoridad demandada ha actuado de conformidad con la Ley.

De lo anterior, se concluye que *la actuación del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor está apegada a derecho, y no habiéndose violentado la legalidad, específicamente las reglas de la sana crítica²⁶⁷ al momento de valorar las pruebas aportadas, es procedente declarar la legalidad de las resoluciones impugnadas.* El fallo de la Sala lo realiza en base a los artículos 11,12, 86 y 101 de la Constitución de la República, ya que habiendo realizado los escuchada la parte actora y la presunción de inocencia mientras no se hubiese probado la culpabilidad del proveedor sancionado, además, en base 14,28 inciso 2, 40,44 literal a, 51, 58 literal f, 63 y 97 de la ley de Protección del Consumidor, artículo 20 del Reglamento de Ley de Protección al Consumidor, artículos 421 y 427 del Código Procedimientos Civiles, vigente al momento de dictarse los actos, artículo 706 del Código Procesal Civil y Mercantil y artículos 31 y 32 de la ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativo.

²⁶⁷Es la operación intelectual realizada por el juez y destinada a la correcta apreciación del resultado de las pruebas judiciales, realizada con sinceridad y buena fe. Ha sido definida como "la lógica interpretativa y el común sentir de las gentes" y como la combinación de criterios lógicos y de experiencia que debe aplicar el juzgador. En otras palabras, la sana crítica es el método de apreciación de la prueba, donde el juez la valorará de acuerdo a la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados.

Declarase legal los actos contenidos en las resoluciones pronunciadas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, del día trece de mayo del año dos mil ocho.

4) La Sala de Lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, conoció el dieciséis de diciembre de 2011, proceso contencioso administrativo,²⁶⁸ promovido por la Sociedad de Servicios Santa Elena S.A de C.V, del domicilio de Santa Tecla, departamento de La Libertad, por medio de su apoderada general judicial, quien impugnando la resolución emitida por el Tribunal Sancionador de la Defensoría de Protección al Consumidor, de fecha 17 Diciembre de 2007, en la cual se sancionó a la empresa con la cantidad de \$300, trescientos dólares por la infracción al artículo 44 literal a de la ley de Protección al Consumidor.

Dicho procedimiento inicio por medio de inspección realizada 31 de abril del 2007, por los delegados de la Defensoría, que como lo programan en sus planes de trabajo, ingresaron al establecimiento Esso On The Run San Antonio Abad, con el objetivo de verificar la calidad de productos, verificación de los precios a la vista de los proveedores, verificación que el establecimiento tuviera el cartel de los derechos de los consumidores, encontrando productos vencidos como jugos, gaseosa, jamón y otros, los cuales estaban siendo puestos a la venta del público, prohibición del artículo 14 de la Ley de Protección al Consumidor.

Del acto antes señalado la Apoderada legal, alega que fueron violentados derechos como el debido proceso y el principio de legalidad, por no haber notificado el nombramiento de las personas que tienen el cargo de Delegados de la Defensoría, por lo que solicita que la Sala declare ilegal la resolución emitida por el Tribunal Sancionador. La Sala admitió la demanda y decreto la suspensión provisional de los efectos del acto

²⁶⁸ **TRIBUNAL SANCIONADOR, DPC**, Resolución 180-2008.

impugnado, es decir que aún no debe realizar el pago de la sanción impuesta por el Tribunal, hasta que la Sala resuelva, por lo que se notificó al Fiscal General de la República de la existencia de la demanda y de los hechos.

Se solicitó informe al Tribunal Sancionador, el cual se detalla la fecha de la inspección, quienes fueron los que realizaron la inspección, también señala que la fecha de vencimiento de un producto constituye un dato integrante del derecho a la información, el cual debe proporcionarse de forma clara, veraz, completa y oportuna, es por ello que el artículo 28 inciso 2 al referirse los productos que inciden en la salud del consumidor y debe imprimirse en el envase o empaque la fecha de vencimiento. Abriendo a prueba por el término legal, y destacando la normativa constitucional, que recoge los principios y limitaciones aplicables a la potestad sancionatoria de la administración, según algunos tratadistas el principio de legalidad o primacía de ley es un principio fundamental de Derechos Público, conforme al cual todo ejercicio del poder público debería estar sometido a la voluntad de la ley de su jurisdicción y no a la voluntad de las personas.

Por tanto la Sala constituye en este caso que la resolución del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, está apegada a derecho y se ha respetado el debido proceso ya que no se ha violentado el derecho de defensa, ni el principio de legalidad y procede a declarar la legalidad de la resolución impugnada, declarando legal el acto contenido en la resolución del Tribunal Sancionador, condenar en costas por lo que la empresa deberá cancelar la sanción impuesta, levantando la suspensión provisional que se había impuesto hasta la resolución de la Sala.

El fallo la Sala lo realiza en base a los artículos 11,12, 86 y 101 de la Constitución de la República, ya que habiendo realizado los escuchada la parte actora, y la presunción de inocencia mientras no se hubiese probado la culpabilidad del proveedor sancionado, además, en base 14,28 inciso 2, 40,44 literal a, 51,58 literal f, 63 y 97 de la ley de Protección del Consumidor, artículo 20 y 30 del Reglamento de Ley de Protección al

Consumidor, artículos 421 y 427 del Código Procedimientos Civiles, vigente al momento de dictarse los actos, artículo 706 del Código Procesal Civil y Mercantil, y artículos 31 y 32 de la ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativo.

Con lo anterior se pretende establecer que los criterios legales con los que ha actuado el Tribunal Sancionador de la Defensoría al consumidor, están acordes a las leyes que regulan el debido proceso, la presunción de inocencia, respeto y cumplimiento en los términos y periodos de prueba, tomando en cuenta la prueba documental y el principio de legalidad y seguridad jurídica. .

5) La Sala de lo Contencioso Administrativo de La Corte Suprema de Justicia, conoció el uno de marzo de dos mil once, promovido por la Sociedad Seguros e Inversiones, Sociedad Anónima, que puede abreviarse "Seguros e Inversiones S.A.", o "SISA.", por medio de su apoderado general judicial licenciado Álvaro Gustavo Benítez Medina, que impugna los siguientes actos administrativos pronunciados por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor así:

- i) El dictado a las ocho horas y treinta minutos del día doce de abril de dos mil siete, que resuelve: Sancionase al proveedor sociedad Seguros e Inversiones Sociedad Anónima con multa de \$10,000 dólares, equivalentes a ochenta y siete mil quinientos colones, por haber cometido la infracción prevista en el art. 43 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor, al incumplir con el contrato de seguro celebrado con el licenciado José Mario Valdivieso Berdugo. La multa deberá ser satisfecha en los diez días siguientes a la notificación de la presente;
- ii) El dictado a las catorce horas del día veinte de abril de dos mil siete, en el que resuelve: Declárase sin lugar la revocatoria solicitada, en consecuencia, confírmese la resolución del día doce de abril de dos mil siete, debiendo el proveedor proceder a su cumplimiento dentro del plazo que señala el artículo 147 de la Ley de Protección del Consumidor. Declárese sin lugar la solicitud de

transcribir completamente las declaraciones de los testigos; y téngase por hechas las correcciones señaladas, concernientes a la redacción de la resolución final pronunciada el día doce de abril de dos mil siete.

Por lo que se incumplió con el contrato de seguro que celebró con el consumidor José Mario Valdivieso Berdugo, al no pagar al asegurado el monto total de la suma asegurada, vigente a la fecha de ocurrencia del siniestro en el bien asegurado, y en su defecto haberle ofrecido la indemnización del daño sufrido, bajo la forma de reparación del vehículo por parte del taller Alfasal S.A. de C.V., o bajo la forma de pago del monto de la reparación del mismo, conducta que no obstante ser legal por tener su base y asidero en lo estipulado en el correspondiente contrato de seguros, y en lo preceptuado por el Código de Comercio, el Tribunal Sancionador equivocadamente la consideró constitutiva de una infracción administrativa imponiendo una multa que se considera ilegal, arbitraria y abusiva por vulnerar los principios y derechos siguientes: violación al principio de legalidad, de exclusividad de la jurisdicción, contradicción y defensa, así como violación al inciso tercero del art. 146 de la Ley de Protección al Consumidor, al transgredir los principios generales que rigen el procedimiento administrativo por la negativa de realizar prueba solicitada por la demandante. Por lo que solicita que la sentencia definitiva declare ilegales los actos impugnados, y que se dicten las medidas necesarias para el restablecimiento de los derechos y principios violados.

Se admitió la demanda junto con su ampliación, se tuvo por parte al apoderado general judicial de la Sociedad Seguros e Inversiones, Sociedad Anónima, que puede abreviarse "Seguros e Inversiones S. A.", o "S.I.S.A."; se le pidió informe a la autoridad demandada sobre la existencia de los actos atribuidos; y no se decretó la suspensión de la ejecución de los efectos de los actos impugnados. Se requirió a la Autoridad demandada remitiera el expediente administrativo. La autoridad demandada rindió el primer informe requerido, por lo que se le tuvo por parte, ordenándose nuevo informe de conformidad al art. 24 de la Ley de la jurisdicción Contencioso Administrativa.

El juicio se abrió a pruebas por el término de ley, dentro del cual la autoridad demandada presentó escrito, donde manifiesta que los argumentos de legalidad vertidos por dicha autoridad, pueden verificarse en el expediente administrativo correspondiente. La parte demandante no hizo uso del término probatorio. *Que el contrato de seguros es un contrato de naturaleza aleatoria, y que por lo tanto las prestaciones a las que se someten las partes no pueden verse como equivalentes, al contrario, depende del hecho de que una parte gane y otra pierda con el contrato, en ese sentido, no se compra una indemnización por un monto determinado o pre-liquidado, sino que se compra una cobertura que si bien inicialmente tiene una cantidad determinada, ello no implica que al realizarse el siniestro definido en la póliza, el asegurado recibirá esa cantidad de facto, pues la suma asegurada es solo un límite de las obligaciones del asegurador, no pudiendo el asegurado automáticamente recibir esa cantidad.*

La Sociedad demandante hace caer su pretensión en: Violación a los principios de legalidad y de exclusividad de la jurisdicción por carecer el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor de potestad para declarar incumplimientos contractuales, arts. 172 inc. 1° y 86 de la Constitución de la República, transgresión a los principios generales que rigen el procedimiento administrativo sancionador, violación a los principios de contradicción y defensa, por negativa a solicitar prueba solicitada, art. 11 de la Constitución de la República, y art. 146 de la Ley de Protección al Consumidor, atipicidad de la conducta atribuida a la recurrente, violentando el art. 43 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor.

Sobre la potestad sancionadora de la Administración Pública y sobre los principios del Derecho Administrativo Sancionador. *El Ius Puniendi del Estado, concebido como la capacidad de ejercer un control social coercitivo ante lo constituido como ilícito, se manifiesta en la aplicación de las leyes por los tribunales que desarrollan dicha jurisdicción, y en la actuación de la Administración Pública al imponer sanciones a las conductas calificadas como infracciones por el ordenamiento. Dicha función*

*administrativa desarrollada en aplicación del *Ius Puniendi*, se conoce técnicamente como potestad sancionadora de la Administración.*

Como otras potestades de autoridad, ésta se ejerce dentro de un determinado marco normativo que deviene primeramente de la Constitución de la República. Pero sobre todo, en congruencia con la Constitución de la República y los fundamentos del Estado Constitucional de Derecho, la potestad sancionadora encuentra *su límite máximo en el mandato de legalidad que recoge el inciso primero del artículo 86 de la Constitución de la República. Así pues, en virtud de la sujeción a la Ley, la Administración sólo podrá funcionar cuando aquélla la faculte, ya que las actuaciones administrativas aparecen antes como un poder atribuido por la Ley, y por ella delimitado y construido.* Esta premisa de habilitación indudablemente extensible a la materia sancionatoria, deviene en la exigencia de un mandato normativo que brinde cobertura a todo ejercicio de la potestad.

La normativa constitucional recoge principios y limitaciones aplicables a la potestad sancionatoria, destacándose entre otros el debido proceso. *La expresión "debido proceso" es una categoría genérica, identificada con un proceso constitucionalmente configurado, tal como se ha establecido jurisprudencialmente por la Sala de lo Constitucional, el cual incluye una serie de derechos conectados entre sí -audiencia, defensa, presunción de inocencia, juez natural, irretroactividad de las leyes, entre otros*²⁶⁹

Así el debido proceso y la presunción de inocencia, aparecen establecidos respectivamente en el artículo 11 de la Constitución de la República, según el cual *"Ninguna persona puede ser privada del derecho a la vida, a la libertad, a la propiedad y posesión, ni de cualquier otro de sus derechos sin ser previamente oída y vencida en juicio con arreglo a las leyes; ni puede ser enjuiciada dos veces por la misma causa"*, y en el artículo 12, conforme al cual *"Toda persona a quien se le impute un delito, se*

²⁶⁹ **SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ.** Sentencia de Amparo ref. 332-2006 del diecinueve de julio de dos mil siete.

presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa".

En relación al debido proceso, se establece que "Para considerar que existe un debido proceso, es necesario que aquél sea sustanciado conforme a la Constitución, y además, que se respete íntegramente el derecho de audiencia, ya que dicho derecho es un elemento esencial y configurativo para la protección de los derechos constitucionales de los impetrantes."²⁷⁰

Sobre el debido proceso, esta Sala ha expresado en diversas ocasiones, que en sede administrativa éste se enfoca en el derecho a ser oído en el procedimiento administrativo. El debido proceso encuentra concreción cuando los administrados plantean sus alegatos, y tienen una real oportunidad de probarlos, y consecuentemente son tomados en cuenta por la Administración Pública al momento de resolver. Ello se verifica cuando las pruebas son valoradas, aceptadas o rechazadas en función de razones y argumentos que, convezan o no, permiten conocer el sentido de la voluntad administrativa y el juicio lógico que la fundamenta.

En relación al principio garante de la presunción de inocencia, se ha sostenido en jurisprudencia de la Sala de lo Constitucional, que: "Toda persona sometida a un proceso o procedimiento es inocente y se mantendrá como tal dentro de los mismos, mientras no se determine su culpabilidad por sentencia definitiva condenatoria, y con el respeto a los principios constitucionales procesales, por lo tanto no puede verse privada de algún derecho por aplicaciones automáticas y aisladas de presunciones de culpabilidad, sean legales o judiciales, ya que las mismas son inconstitucionales si no se acompañan de otros medios de prueba"²⁷¹

²⁷⁰ **SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ**, Sentencia de Amparo ref. 708-99, dictada el veinte de Septiembre de dos mil uno.

²⁷¹ **SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ**, op. Cit. 332-2006.

Con respecto al principio de presunción de inocencia, esta Sala ha dicho que con ciertos matices resulta aplicable al procedimiento administrativo sancionador, constituye un derecho del que son titulares los sujetos a quienes la Administración imputa una infracción, y además confiere a estos el derecho de que se les considere inocentes mientras no quede demostrada su culpabilidad, e impone a la Administración sancionadora la carga de acreditar los hechos constitutivos de la infracción y la responsabilidad del presunto infractor por medio de la realización de una actividad probatoria de cargo. Lo anterior se resume en que no puede imponerse sanción alguna en razón de la culpabilidad del imputado si no existe una actividad probatoria de cargo que destruya la presunción de inocencia. De ahí que se atenta contra este principio, cuando la Administración fundamenta la resolución en la cual se impone una sanción basada en una presunción de culpabilidad carente de elemento probatorio.

Y es que la culpabilidad del infractor, y con ello la posibilidad de desvirtuar su presunción de inocencia, ha de establecerse con la prueba recabada en el procedimiento sancionador, en el que deberá garantizarse al infractor el derecho a defenderse de las imputaciones que se le atribuyen. Según se ha visto, constituye una obligación impuesta por el principio de presunción de inocencia el que todas las pruebas encaminadas a establecer la culpabilidad del sujeto a quien se imputa una infracción se practiquen cumpliendo con las reglas del principio de contradicción.

El principio de contradicción ha de verse complementado con el principio de igualdad en la actuación procesal, porque no es suficiente que exista contradicción en el proceso, sino que para que ésta sea efectiva, se hace necesario también que ambas partes procesales, cuenten con los mismos medios ante el tribunal o ente administrativo correspondiente, de exponer sus argumentaciones.

Por los motivos supra establecidos, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, es un ente competente para conocer situaciones como la acontecida entre

el consumidor y la recurrente. Corresponde entonces analizar si la actuación de la autoridad demandada se sujetó a la normativa que la regula, y si respetó los derechos de la demandante.

Uno de los sujetos que intervienen en el mercado son los consumidores, este sector de la población constituye en definitiva un límite más a la libertad económica, en aras de hacer valer los principios constitucionales y hacer efectiva la norma primaria, no solo basta que se contraiga una obligación, en este caso contractual, además que ésta no perjudique al consumidor y que el límite principal de los productos y servicios sean consecuencia de la misma, deben atender al bien común y por lo tanto deben servir a los consumidores.

Si bien es cierto que existe la libertad de contratación, estas cláusulas que regulan acuerdos entre los contratantes, deben respetar también los derechos que le otorga la Constitución y no someterse a cláusulas que vulneren derechos de los consumidores por el simple hecho de haber contraído una obligación.²⁷² Sobre la libertad de contratación, es un derecho que tienen todas las personas para decidir celebrar contratos y con quien hacerlo, así como para determinar el contenido del mismo, ante tal hecho, son libres de negociar la celebración de sus contratos, las condiciones, formalidades, plazos, etc.

La libertad de contratación está sostenida doctrinariamente en la libertad individual y la autonomía de la voluntad que en la actualidad es reconocida como derecho fundamental en las democracias liberales, sin embargo se encuentra limitada y regulada por la legislación de este país, en este caso reconocido por la Ley de Protección al Consumidor la cual es garante de que los derechos de interés público sean respetados, si bien es cierto que se reconoce en nuestra legislación la libre contratación, este derecho no queda al libre arbitrio, es por los argumentos expuestos que no se limita la libertad de contratar. Se ha sentado jurisprudencia en cuanto a que no basta que se plasme una cláusula en el

²⁷² **SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ**, sentencia de referencia 24-98, de fecha veintiséis de febrero de dos mil dos.

contrato para ser p etra entre las partes que intervienen en el mismo, los contratantes poseen el derecho de elegir el tipo de contrato realizado, esto no quiere decir que el contenido de las cl ausulas sean lícitas, ya que la Ley secundaria establece límites que garantizan los derechos de los consumidores, es por tal razón que no es procedente la vulneración del principio alegado.

Se concluyó que la actuación del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor estaba apegada a derecho, y no habiéndose vulnerado el principio de legalidad, de exclusividad de la jurisdicción; transgresión a los principios generales que rigen el procedimiento administrativo sancionador; ni Violación al principio de contradicción y defensa, es procedente declarar la legalidad de las resoluciones impugnadas.

Por lo que se declaró legal la resolución dictada por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor a las ocho horas y treinta minutos del día doce de abril de dos mil siete, que resuelve sancionar a la sociedad Seguros e Inversiones Sociedad Anónima con multa de diez mil dólares equivalentes a ochenta y siete mil quinientos colones, por haber cometido la infracción prevista en el art. 43 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor, al incumplir con el contrato de seguro celebrado con el licenciado José Mario Valdivieso Berdugo.

La Sala de lo contencioso Administrativo fundamento su resolución en los artículos 11, 86, 72 y 101 de la Constitución de la República; artículos 43 literal e), 144 y 146 de la Ley de Protección al Consumidor; artículos 1309 y 1416 del Código Civil; artículos 421 y 427 del Código de Procedimientos Civiles; artículo 706 del Código Procesal Civil y Mercantil y artículos 31 y 32 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

6) La Sala de Lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia conoció el quince de junio de dos mil once, proceso contencioso administrativo promovido por Servicios Santa Elena, Sociedad Anónima de Capital Variable, que se abrevia Servicio

Santa Elena S.A. de C.V., por medio de su apoderada general judicial licenciada Yolanda Noemí Moreno de Valencia contra el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, por la emisión de la resolución emitida a las trece horas cuarenta y dos minutos del dieciséis de octubre de dos mil seis, mediante la cual se sancionó a la referida sociedad, con la cantidad de doscientos setenta y cinco dólares de los Estados Unidos de América, equivalentes a dos mil cuatrocientos seis colones con veinticinco centavos de colón, en concepto de multa por la supuesta infracción al artículo 44 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor.

Dicho procedimiento inicio por medio de inspección realizada el cinco de julio de dos mil seis, con los delegados de la Defensoría del Consumidor en una tienda de conveniencia de su propiedad, denominada Esso On The Run, ubicada en Servicentro Esso Escalón, quienes realizaron una inspección en las mencionadas instalaciones, con el fin de verificar que los productos a disposición de los consumidores, tuvieran fecha de vencimiento vigente y precio de venta visible.

El resultando de la inspección consta en el acta de las doce horas veinticinco minutos del mismo día, en la cual se hizo constar que se encontraron productos vencidos a disposición de los consumidores, caramelos suaves confitados, deemint certs marca Adams, con un peso de treinta gramos cada bolsa, conteniendo diez piezas cada una; los datos y fechas descritas en el acta de inspección no son verdaderas, debido a que los supuestos productos vencidos son productos de confitería que de acuerdo a la norma salvadoreña obligatoria general para el etiquetado de alimentos Preenvasados NSO 67.10.01.03, numeral 4.8.1 literal VI, establece que no se requiere la identificación de la fecha de duración mínima para los productos de confitería consistente de azúcares aromatizados y/o coloreados y gomas de mascar.

Como consecuencia de lo anterior la Defensoría del Consumidor presentó una denuncia ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, el cual, sancionó a Servicios Santa Elena, S.A. de C.V. con la cantidad antes señalada, por la atribución de

la infracción del artículo 44 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor. La parte actora pidió se declarará la ilegalidad del acto impugnado y que se ordenara la suspensión provisional de la ejecución de los efectos del acto controvertido.

Por medio del auto de las quince horas treinta minutos del diecisiete de diciembre de dos mil siete, se declaró inadmisibile la demanda respecto del acta de inspección levantada por los delegados de la Defensoría del Consumidor a las doce horas veinticinco minutos del cinco de julio de dos mil seis, por ser un acto de trámite.

Se admitió la demanda contra la resolución relacionada en el preámbulo de esta sentencia, se tuvo por parte a Servicios Santa Elena, S.A. de C. V., por medio de su apoderada general judicial, se requirió del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor que rindiera el informe de Ley y se ordenó la suspensión provisional de la ejecución de los efectos del acto impugnado, en el sentido que las autoridades no podían efectuar el cobro de la multa impuesta a la sociedad demandante, mientras se encontrara en trámite el presente proceso.

Respecto del alegato que de acuerdo a la norma salvadoreña obligatoria general para el etiquetado de alimentos Preenvasados NSO 67.10.01.03, numeral 4.8.1 literal VI, establece que no se requiere la identificación de la fecha de duración mínima para los productos de confitería consistente de azúcares aromatizados y/o coloreados y gomas de mascar, de conformidad con el acta de inspección levantada en el establecimiento sancionado, por lo que el incumplimiento observado constituyó prueba del ilícito que en su momento se le atribuyó a la demandante. Ya que a pesar que la normativa indicada excluye a los productos de confitería, los encontrados si tenían la fecha de vencimiento impresa en su envoltorio, no obstante no ser dicho requisito una obligación para tales productos y los mismos para su consumo ya habían expirado, por lo que se determinó en la sentencia de mérito que lo consignado en al acta de inspección que dio origen al procedimiento sancionatorio, respecto de los productos en cuestión se tenía como un

hecho cierto, configurándose así la infracción prevista en el artículo 44 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor.

Con relación a la falta de notificación a la administración del establecimiento del nombramiento de los inspectores de la Defensoría del Consumidor, expuso que conforme con el artículo 63 de la Ley de Protección al Consumidor al Presidente de la Defensoría del Consumidor le corresponde la autoridad máxima de la Institución y la titularidad de sus competencias, de ahí que en el ejercicio de éstas puede designar, autorizar, nombrar, ordenar o delegar a determinados empleados para realizar determinadas funciones.

Agregó que, dentro del contexto de la Ley de Protección al Consumidor no se requiere que los delegados de la Defensoría previo a realizar la inspección notifiquen el nombramiento o su designación para tal propósito.

Hace recaer la ilegalidad de la resolución esencialmente en la transgresión de: 1) Principio de Tipicidad, artículo 14 de la Ley de Protección al Consumidor. 2) Falta de unidad de criterio en la aplicación del numeral 4.8.1 literal VI de la Norma Salvadoreña Obligatoria General para el Etiquetado de Alimentos Preenvasados NSO 67.10.01.03. 3) Artículo 63 de la Ley de Protección al Consumidor.

La Tipicidad es la coincidencia del comportamiento con el descrito por el legislador. Cuando no se integran todos los elementos descritos en el tipo legal, se presenta el aspecto negativo llamado atipicidad que es la ausencia de adecuación de la conducta al tipo legal sujeto a sanción. El artículo 14 de la Ley de Protección al Consumidor. A su vez, el artículo 44 letra a) del mismo cuerpo normativo y *el Art. 28 de esta misma ley* y la Norma Salvadoreña Obligatoria General para el Etiquetado de Alimentos Preenvasados NSO 67.10.01.03, numeral 4.8.1 literal VI. Sin embargo, de la lectura del acta de inspección levantada por los dos delegados autorizados de la Defensoría del Consumidor a las doce horas veinticinco minutos del seis de julio de dos mil seis, en el establecimiento

propiedad de la demandante, se hizo constar que se encontraron una bolsa de diez piezas de caramelos suaves confitados, deemint certs marca ADAMS con fecha de vencimiento dos de marzo, tres bolsas del mismo producto con fecha de vencimiento dos de mayo, trece bolsas con fecha dos de junio, quince bolsas con fecha de vencimiento uno de julio y doce bolsas con fecha de vencimiento dos de julio todas del año dos mil seis.

Es evidente que el anterior hallazgo se adecúa a la conducta prohibida regulada en el artículo 14 de la Ley de Protección al Consumidor, por lo que el incumplimiento observado constituyó prueba del ilícito, y a pesar que la normativa referente al etiquetado no obliga a que tal información se coloque individualmente en los productos de confiterías, los encontrados por la autoridad demandada si tenían la fecha de vencimiento impresa en su envoltorio, la cual a la fecha de ofrecimiento a los consumidores ya habían expirado, conducta que se encuentra sancionada por la Ley de Protección al Consumidor. En consecuencia, debe desestimarse este punto de ilegalidad alegado por la parte actora. La Sociedad demandante alegó falta de unidad de criterio de juzgamiento por parte del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, debido a que en el caso 382/06 se aceptó como válido el planteamiento de que la Norma Salvadoreña Obligatoria General para el Etiquetado de Alimentos Preenvasados NSO 67.10.01.03 numeral 4.8.1 literal VI, no exige la identificación de la fecha de duración mínima para los productos de confitería consistente de azúcares aromatizados y/o coloreados y gomas de mascar. Esta Sala, en la sentencia definitiva estableció que: *"El principio stare decisis surge como consecuencia de un precedente sentado por los jueces en las decisiones judiciales. Sin embargo, debe diferenciarse del principio del precedente, pues éste consiste en el uso generalizado de las decisiones anteriores como guía a la hora de adoptar otras decisiones. Por su parte el principio stare decisis añade el que los jueces se hallen efectivamente vinculados y no sólo orientados por los principios derivados de ciertos precedentes; es decir, reglas de aplicación para el Derecho"*.²⁷³

²⁷³ **SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, CSJ**, pronunciada a las once horas cincuenta minutos del día treinta de mayo de dos mil ocho, en el proceso marcado bajo la referencia 98-T-2004.

En este orden de ideas, surge también el concepto del *auto precedente*, el cual es la decisión judicial originada por el mismo Tribunal, que lo obliga a someterse a sus propias decisiones. Sin embargo, a pesar de que el principio *stare decisis* tiende a la consistencia y uniformidad de las decisiones, esto no implica que sea inflexible el mismo tribunal en sus propios fallos, pues tal conducta llevaría a la petrificación de la jurisprudencia. Así la doctrina señala "un mismo órgano no puede modificar arbitrariamente el sentido de sus decisiones en casos sustancialmente iguales y que cuando el órgano en cuestión considere que debe apartarse de sus precedentes, tiene que ofrecer para ello una fundamentación suficiente y razonable" Aragonés Alonso, P.: *Proceso y Derecho Procesal Introducción*; Madrid, 1997, pág. 517."

En consecuencia, este Tribunal estima que la autoridad demandada fundamentó legalmente su decisión, ya que advirtió violación a la Ley de Protección al Consumidor la cual está llamada a proteger, por lo que su conducta es apegada a derecho aun cuando haya interpretado de manera distinta a la realizada en casos anteriores. Por lo expuesto, este argumento de ilegalidad también debe ser desestimado.

La sociedad demandante manifestó que la notificación de la delegación es necesaria para garantizar el ejercicio de los derechos de todo administrado. Aseveró, que la omisión de tal acto administrativo tendría como consecuencia la carencia de facultades para realizar la inspección, y por ende la ineficacia de la misma y de la sanción impuesta.

Afirmó, que cuando la conducta de la Defensoría del Consumidor se inscribe dentro del marco de un operativo tendente a alcanzar un determinado propósito, su ejecución debe realizarse conforme al procedimiento garantizador correspondiente, para que tanto el objetivo al que se dirigió cuanto la manera de procurarlo quede legitimado. Al tenor de la disposición del Reglamento ya mencionada, no existe al momento de realizar la inspección, obligación de notificar el nombramiento de los delegados de la Defensoría del Consumidor, y solo se exige el acreditar tal facultad. Por lo tanto se declaró legal la

resolución emitida por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor a las trece horas cuarenta y dos minutos del dieciséis de octubre de dos mil seis, mediante la cual se sancionó a la sociedad Servicios Santa Elena, S.A. de C.V., con la cantidad \$275.00, equivalentes a dos mil cuatrocientos seis colones con veinticinco centavos de colón ¢2,406.25, en concepto de multa por la supuesta infracción al artículo 44 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor. Se condenó en costas a la parte actora conforme con el Derecho común y se dejó sin efecto la medida cautelar ordenada y confirmada mediante los autos.

La Sala de lo contencioso Administrativo fundamentó su resolución en los artículos 14, 63 y 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor, 20 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, 421 y 427 del Código de Procedimiento Civiles derogado, 706 del Código Procesal Civil y Mercantil, y 31 y 32 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, a nombre de la República.

Las resoluciones dictadas por la Defensoría del Consumidor y el Tribunal Sancionador en el caso que estas restrinjan o violen un derecho establecido en nuestra Constitución, como fuera el caso de negarse el acceso a la justicia administrativa, al crear indefensión, al pasar por alto alguna de las reglas del debido proceso etc.²⁷⁴ Teniendo en cuenta que el Tribunal Sancionador toma como base en sus resoluciones, los criterios jurisprudenciales de la Sala de Lo Contencioso Administrativo y la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia.

5.5. EL AMPARO

El Proceso de Amparo como lo llama la Ley de Procedimientos Constitucionales, puede invocarse por la violación de cualquiera de los derechos que la Constitución otorga a toda

²⁷⁴ **LEY DE PROCEDIMIENTOS CONSTITUCIONALES**, Reformas D.L. N° 182, del 11 de diciembre de 1997, publicado en el D.O. N° 239, Tomo 337, del 22 de diciembre de 1997. Art. 12 inc. 2°.

persona natural o jurídica. *“La acción de amparo procede contra toda clase de acciones u omisiones de cualquier autoridad, funcionario del Estado o de sus órganos descentralizados y de las sentencias definitivas pronunciadas por la Sala de lo Contencioso Administrativo que violen aquellos derechos u obstaculicen su ejercicio...”*, Art. 12 Inc. 2 LPC.

La naturaleza Jurídica del amparo, se establece por ser una acción o solicitud, y su tramitación se califica como un proceso que lleva implícita una pretensión y que termina en una sentencia, de conformidad al Art. 1 n°2 LPrCn y de conformidad al artículo 247 Cn, el mismo puede ser pedido por toda persona para obtener la protección de sus derechos constitucionales, lo que supone la existencia material del individuo y la titularidad de la capacidad para ser parte en el proceso. En un principio el amparo fue concebido con el objeto de poner límites a las actuaciones arbitrarias del Estado.

Sin embargo, dada la evolución de las relaciones inter-subjetivas, el Estado o poder público ya no es el único capaz de alterar o menoscabar el ámbito privado de los particulares; por ejemplo: cuando particulares o empresas privadas tienen la concesión de un servicio público la relación ya no es de iguales; por lo que el amparo contra particulares, procede cuando, el particular responsable del acto se encuentre en una situación de supra ordenación o subordinación respecto del gobernado; que la categoría subjetiva de rango constitucional cuya vulneración se invoca sea, por su naturaleza, exigible u oponible frente al particular demandado en el proceso.²⁷⁵

También se puede iniciar el proceso de Amparo para la protección de intereses difusos y este puede ser iniciado por cualquier persona que se le vulnere un derecho de naturaleza difusa, adquiere legitimación procesal para plantear la pretensión constitucional de amparo; la legitimación para reclamar esa clase de intereses supraindividuales implica el

²⁷⁵ **GUION DE CLASES**, Lic. Pedro Rosalío Escobar Castaneda, Catedrático de la facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Universidad de El Salvador, 2010.

reconocimiento o habilitación que el ordenamiento lleva a cabo a favor de un sujeto para que pueda instar, en nombre propio, la tutela jurisdiccional de un interés común a una colectividad; la habilitación de las asociaciones y otros grupos sociales para requerir la tutela de intereses supraindividuales.²⁷⁶ Quedo establecido que la acción de amparo únicamente podrá incoarse cuando el acto contra el que se reclama no puede subsanarse dentro del respectivo procedimiento mediante otros recursos según el Art. 12 inc. 3° LPrCn. Estructuralmente el proceso de amparo se encuentra regulado en la Constitución como el instrumento de garantía que tiene por objeto tutelar los derechos constitucionales, en cuanto a que corresponde.

En primera instancia, a los tribunales ordinarios y a autoridades administrativas, resolverá los casos concretos tomando como parámetro la Ley y la Constitución y solventar los recursos a que hubiere lugar; por lo que deben utilizarse y agotarse los recursos ordinarios y extraordinarios, como condición del acceso a la jurisdicción constitucional, debe existir la posibilidad que el agraviado opte por cualquiera de las vías existentes, una vez seleccionada una vía distinta de la constitucional, aquella debe agotarse en su totalidad, por ejemplo en el ámbito Contencioso Administrativo; y el asunto no debe estar en conocimiento de otra autoridad.²⁷⁷ Como excepciones a la subsidiaridad del proceso de amparo para el acceso directo a la Sala de lo Constitucional, que plantea el Art. 12 inciso 3° LPrCn, puede darse cuando se evidencia el riesgo de la vulneración constitucional alegada pueda convertirse en irreparable si se exige la utilización de tales recursos, también cuando el agravio que sufre el quejoso deviene precisamente de la ausencia de un proceso previo a la actuación que él estima lesiva al orden constitucional y cuando en la privación u obstaculización del derecho, precisamente se ha ignorado o desconocido totalmente el trámite exigido por la ley.

²⁷⁶ ESCOBAR CASTANEDA PEDRO ROSALIO, op. cit.

²⁷⁷ ESCOBAR CASTANEDA, PEDRO ROSALIO, op. Cit.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación documental se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1) Que de acuerdo a la Política de Protección al Consumidor que data desde el año dos mil diez proyectada hasta el año dos mil veinte, la que ha sido implementada por el actual Gobierno y cuyo principal objetivo es definir sus áreas estratégicas de intervención y las medidas necesarias para mejorar el bienestar de los consumidores, protegiendo así sus derechos e intereses a través del efectivo funcionamiento de todas las instancias que velan por la protección de los consumidores.

2) Siendo la Defensoría del Consumidor la institución encargada para velar por la protección de ese derecho y el objetivo de esta investigación es la de determinar si el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, ha sido efectivo de esta al momento de la aplicación del procedimiento sancionador como potestad otorgada por el mandato de la Ley; es por ello que al analizar lo resuelto por dicha instancia, se concluye que la misma ha resuelto un considerable número de denuncias interpuestas por el no cumplimiento de lo pactado en la prestación de bienes y servicios ofrecidos por los proveedores de manera efectiva.

3) Además la integración de otras normas tales como, la Ley del Sistema de Tarjeta de Crédito, la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, la Ley de Medicamentos, la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para uso habitacional y la Ley Contra la Usura y otras normas técnicas obligatorias salvadoreñas, referidas al etiquetado, embutidos, pesos y calibraciones entre otras, han complementado el trabajo que ha venido desarrollando la Defensoría del Consumidor de forma unilateral desde sus creación, tal como se ha desarrollado en la

presente investigación, sobre todo en lo que respecta al Procedimiento Sancionatorio, por lo que estas leyes han y seguirán reforzando el trabajo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, tomando como base las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor donde se proponen una serie de medidas que se adecuan a la realidad de El Salvador, de igual manera la Defensoría del Consumidor se dispone a introducir reformas para hacer cumplir con mayor énfasis dichas directrices.

4) Además se ha concluido que de las muestras obtenidas en la lectura de las resoluciones emitidas por el Tribunal Sancionador, las que se desarrollaron en el capítulo cuatro del presente trabajo; el 98 % de las denuncias fueron interpuestas por el presidente de la Defensoría del Consumidor; se observó que en efecto hubo violación a los derechos de los consumidores, tal como se establece por medio de las resoluciones o decisiones del Tribunal Sancionador, ya que se les impuso las multas correspondientes a los proveedores denunciados, debido a la certeza del incumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, y en los casos de insatisfacción jurídica se ha recurrido a la jurisdicción contenciosa.

5) Del mismo modo se concluye que el Tribunal Sancionador al emitir sus respectivos fallos, en los que se establece las infracciones a la ley, ya sea por los proveedores, negocios, empresas que proporcionan bienes y servicios; tiene la facultad de imponer multa y/o sanción accesoria, también sobreseimientos, y en ocasiones declara inadmisibile o improponible dependiendo de cada caso que inicio el procedimiento sancionador, tal como lo establece la ley; ya que no tiene la facultad para resolver respecto de una compensación o indemnización para el consumidor, en particular que se ha visto perjudicado directamente, lo cual se considera una desventaja para este consumidor o usuario, ya que la ley no lo establece expresamente, siendo una limitante para los aplicadores de la Ley.

6) De igual manera se ha concluido que de acuerdo a las muestras obtenidas de las

resoluciones del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, plantea Criterios Jurisprudenciales los cuales son avalados por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, ya que se ha observado que han sido revalidados dichos criterios en las sentencias que ha emitido la mencionada Sala, tal como se ha desarrollado en el capítulo cinco de la presente investigación; ya que al momento que las resoluciones del Tribunal Sancionador se impugnen por medio de la demanda ante la jurisdicción Contenciosa Administrativa y la Sala al realizar el procedimiento respectivo, resuelve confirmando y por ende avalando lo resuelto por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, en su caso.

7) Para finalizar en la presente investigación se ha tomado en cuenta las reformas aprobadas en febrero del año 2013, a la Ley de Protección al Consumidor, de las cuales se establece que se han mejorado en gran medida los procedimientos administrativos sancionadores, teniendo como innovación el procedimiento abreviado para los casos de menor cuantía y el procedimiento simplificado, mismos casos en los que exista certeza del cometimiento de las infracciones; contribuyendo así que los procesos sean rápidos, justos y poco costoso para las partes intervinientes en los conflictos.

RECOMENDACIONES

1) En esta investigación se recomienda que la Ley de Protección al Consumidor, se reforme en cuanto a establecer expresamente la figura de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados al consumidor que causan los proveedores, que se vean afectados por las violaciones de sus derechos de manera particular y que sea el mismo Tribunal Sancionador el que determine la Indemnización; en vista que al concluir al proceso sancionatorio, si bien es cierto el proveedor sancionado, debe pagar la multa impuesta, esta ingresa a las arcas del Estado, con el objeto de crear conciencia a los proveedores de su mal actuar hacia los consumidores y usuarios, pero estos no recibiendo un resarcimiento por el daño o perjuicio causado de manera particular; sin

embargo, la ley no restringe la acción por la vía civil o penal, pero esta situación lo único que hace es prolongar los procesos en vía administrativa y que el consumidor crea que la Defensoría del Consumidor no vele por sus derechos, al no obtener una compensación económica.

2) Se recomienda a la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, crear sucursales o kioscos en centros comerciales y supermercados de mayor auge del país, para que el consumidor y usuario tenga accesibilidad para asesorarse y denunciar cualquier producto en mal estado o vencidos. Ya que en la mayoría de casos al encontrarse un producto con características inapropiadas el consumidor se queja con el supervisor del supermercado o tienda en donde está adquiriendo el producto, pero no existe la certeza que cambien inmediatamente el producto por el que se estén quejando y sea otro consumidor que no se dé cuenta y compre un producto vencido o en mal estado. Por esa razón es importante que se cuente con sucursales o kioscos de asesoría y recepción de denuncias y establecimientos de consumo como los supermercados y centro comerciales de manera permanente y no solo hayan kioscos de forma ocasional, para que de modo inmediata se proceda a la inspección respectiva y si así correspondiera imponer la multa oportuna.

3) De igual forma se recomienda que los proveedores de bienes y servicios deberían tener en los establecimientos un libro de reclamaciones autorizados por la Defensoría del Consumidor y en un lugar visible, en el que los consumidores escriban sus reclamos por el servicio o bienes prestados. Por su parte la Defensoría le correspondería llevar un control de las denuncias escritas por los consumidores, lo cual ayudaría a verificar el cumplimiento de lo establecido en la ley en relación a los derechos del consumidor, lo cual también se considera que vendría a fomentar la práctica de la denuncia.

4) Se recomienda a la Asamblea Legislativa, reformar la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, en cuanto a lo que señala los artículos ocho y siguientes de dicha ley, sobre los requisitos para operar una

agencia de información de datos, en vista que la información que estas agencias operaran es sumamente confidencial y personal, por lo que se recomienda se le asigne una fianza que garantice el buen manejo de la información, además de una mayor injerencia de la Superintendencia del Sistema Financiero y se restrinja el número de agencias acreditadas en el país; ya que la Constitución de nuestro país señala en su artículo dos inciso segundo, la garantía al honor e intimidad personal y familiar; lo anterior con el objeto de prevenir el abuso de los derechos de los consumidores y usuarios.

5) Además, se recomienda a la Asamblea Legislativa, la reforma a la Ley Contra la Usura, en relación a las tasas máximas que entraran en vigencia a partir del uno de agosto del presente año hasta el dos de febrero del año dos mil catorce, ya que las mismas siguen siendo elevadas, por tal razón se recomienda la reforma de la ley para el cálculo de las mismas; ya que el objeto de la ley contra la usura es garantizar el derecho del bienestar económico de las personas, como lo señala el artículo uno inciso tercero de la Constitución de la República y prevenir la inconformidades y los abusos a los consumidores y usuarios de los sistemas financieros del país.

BIBLIOGRAFIA

LIBROS

ACOSTA ROMERO, Miguel. *Teoría General del Derecho Administrativo.* México, octava edición, Editorial Porrúa, S.A 1988.

ARRIETA GALLEGOS, Francisco; *Impugnación de las resoluciones Judiciales;* Editorial Jurídica Salvadoreña, 2001, San Salvador.

ARRIGHI, Jean Michel. *“Protección Jurídica del Consumidor”,* Aspectos Nacionales e Internacionales, Uruguay.

BERCOVITZ, Alberto y Cano RODRIGUEZ; *Estudios Jurídicos sobre Protección a los Consumidores.* Editorial Tecnos, S.A.1992.

CASSAGNE, Juan Carlos, citado por **ARMIENTA HERNANDEZ, Gonzalo** Tratado teórico práctico, de los Recursos Administrativos, segunda edición editorial Porrúa, México 1992.

CARÍAS, Brewer, *“Las Instituciones del Derecho Administrativo y La Jurisprudencia Venezolana”, Tesis de Doctorado,* Allan Randolpl Colección- 1964.

COUTURE, Eduardo, *Fundamentos del Derecho Procesal Civil,* tercera edición; Ediciones de Palma, Buenos Aires, 1964.

FRAGA, Gabino, *Derecho Administrativo,* Editorial Porrúa, Edición 46, Fecha de Publicación: 2007, México.

GARCÍA MAYNES, Manuel. Filosofía del Derecho. Editorial Porrúa, México, 1997.

GARCÍA DE ENTERRIA, Eduardo y Tomas Ramón FERNANDEZ coautor, *Curso de Derecho Administrativo*, Esp. 10ª ed. Madrid Thomson, 2006.

GARCIA DE ENTERRIA, Eduardo. *Curso de Derecho Administrativo II*, Madrid 2006.

GALBRAITH, John kenet. *La sociedad Opulenta*; Segunda edición, Ediciones Ariel, Barcelona 1969.

GERHARD, Alexander y Andrés GARCIA; *La sanción administrativa y el Derecho Penal Administrativo*; Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Jurídicas 1991.

J. CALAIS-AULOY J., *Droit de la Consommation*, 3ª edición, Paris, Dalloz, 1992.

MARGAIN MANATOUTOU, Emilio; *Introducción al Estudio del Derecho Tributario Mexicano*, 12ª. Editora Porrúa. México, 1996.

MAZZILLI, HUGO NIGRO; *La Defensa de los Intereses Difusos en Juicio*, Ed. Saravia, 9', Edición, Sao Pablo 1997.

MIR PUIG, Santiago. *Derecho Penal Parte General*, Barcelona: PPU SA, 1996.

NAPOLEONI, Claudio; *El Pensamiento Económico del siglo XX*, Colección de libros de Economía OIKOS, Barcelona 1968.

NIETO, Alejandro. *Derecho Administrativo Sancionador.* Madrid: Editorial Tecnos, Segunda edición 1994.

PENAGOS, Gustavo. *Derecho Administrativo.* Bogotá: Quinta edición, Ediciones Doctrina y Ley Ltd. Quinta Edición, 2004.

PEREZ LUÑO, Antonio Enrique, “Derechos Humanos, Estado de Derecho y Constitución” Editorial Tecnos, Quinta edición Madrid 1995.

PRADA ALONSO, Javier; *Protección del Consumidor y Responsabilidad Civil,* Ediciones Jurídicas y Sociales, S. A. Madrid, Barcelona 1998.

SANTOFIMIO GAMBOA, Jaime Orlando, *Tratado de Derecho Administrativo.* Bogotá: Universidad Externado de Colombia, Tercera edición, 2003.

YUPANQUI, Samuel B. Abad, *Función de Mediador Social,* El Ombudsman o Defensor del Pueblo en la Constitución Peruana de 1993.

ZANOBINI G., *Curso de Derecho Administrativo,* Arayú, Bs. As., 1954.

TESIS

ALARCÓN FLORES, Luís Alfredo, *Los Medios Alternos de Solución de Conflictos,* Monografías.

ALARCÓN FLORES, Luís Alfredo, *El Arbitraje,* Universidad de San Martín de Porres, Perú, Monografía.

DÍAZ ZEPEDA, Danilo Josué, Yoselin Carolina MEJIA QUIJADA, Vilma Ivette RIVERA RAMOS; “*Los Mecanismos Implementados por la Defensoría del Consumidor para proteger Los Derechos de los Usuarios frente al Suministro de Agua Potable prestado por la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados*”. Tesis para

obtener el grado y título de Licenciado En Ciencias Jurídicas; Facultad de Jurisprudencia y Ciencia Sociales, Universidad de El Salvador, 2009.

FRATTI DE VEGA, Karla María, Guillermo Enrique ROMERO CHOTO, *“Control Jurisdiccional de la legalidad de los actos administrativos de la administración Pública.”* Optar al título de Licenciatura en Ciencia Jurídicas, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, San Salvador, El Salvador 1995.

HIGHTON, Elena I., Gladys S. ALVAREZ. *Mediación para Resolver Conflictos,* Tesis para obtener el grado de Licenciatura en Ciencia Jurídicas, Universidad Autónoma de México, año 2009.

MARTÍNEZ, Julia Evelyn, *Mecanismos Públicos y Privados de Protección al Consumidor.* Tesis para obtener el grado y título de Licenciada En Ciencias Jurídicas; Facultad de Jurisprudencia y Ciencia Sociales, Universidad de El Salvador, 1998.

LEGISLACION

NACIONAL

CODIGO CIVIL, 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.

LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. D. L. 776 del 18 de agosto de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 166, Tomo 368 de fecha 8 de septiembre de 2005.

LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. Reforma D.L. No. 286, 31 de Enero de 2013; D.O. No.34, T.398, 19 de Febrero de 2013.

LEY DE REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS. D. L No.695. 11 de Julio de 2011, D.O. No.141 Tomo 392, del 27 de julio de 2011.

LEY DE MEDICAMENTOS, D. L No.1008. D. O. N° 43 Tomo N° 394 del 2 de marzo de 2012.

LEY DE REGULACION DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION SOBR EL HISTORIAL DE CREDITO DE LAS PERSONAS, Decreto legislativo: número 69, publicado en el diario oficial Número 141 Tomo 392 de fecha veintiuno de julio de dos mil once.

LEY ESPECIAL DE LOTIFICACIONES Y PARCELACIONES PARA USO HABITACIONAL, D. L No.993. D. O. N° 46 Tomo N° 394 del 7 de marzo de 2012.

LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, VERSIÓN COMENTADA, con la cooperación de UNCTAD COMPAL, San Salvador, 18 de agosto de 2008.

LEY DE LA JURISDICCIÓN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA, D.O. N° 236, Tomo N° 261, fecha 19 de diciembre de 1978.

LEY DE PROCEDIMIENTOS CONSTITUCIONALES, Reformas D.L. N° 182, del 11 de diciembre de 1997, publicado en el D.O. N° 239, Tomo 337, del 22 de diciembre de 1997.

REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Decreto ejecutivo No. 52, del 12 de mayo de 2006, Publicado en el Diario Oficial No. 88, Tomo No. 371, del 16 de mayo de 2006.

INTERNACIONAL

RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN, España, Ley 30/1992, de 26 de noviembre 1992.

LEY GENERAL DE PUBLICIDAD ESPAÑOLA, Ley 34/1988.

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Ley N° 29571, Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, el primer día del mes de setiembre del año dos mil diez.

LEY MODELO IOCU ROLAC DE LOS CONSUMIDORES, 1997.

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE MÉXICO; Diario Oficial de la Federación, el 24 de diciembre de 1992.

LEY NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, n° 24.240) sancionada el 22 de septiembre de 1993. Argentina.

JURISPRUDENCIA

TRIBUNAL SANCIONADOR, Defensoría de Protección del Consumidor, Resolución con número de referencia. 1535-09, de fecha 03-02-2012.

TRIBUNAL SANCIONADOR, DPC, Resolución con número de referencia 40-11, de fecha 28-06-2011.

TRIBUNAL SANCIONADOR, DPC, Resolución Referencia, 23-2011, de fecha 28-06-2011.

TRIBUNAL SANCIONADOR, DPC, Resolución Referencia 1535-09 del día 03-02-2012.

SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, Referencia 1263-2002, pronunciada el 07 de Enero de 2004.

SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ, Sentencia, amparo 16-2009, de fecha 13 de julio de 2011.

SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ, Sentencia Ref.189-m-2000 de fecha 30/09/2004.

SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ, Sentencia de amparo 47-2009 de fecha 20 de enero de 2012.

SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ, Sentencia Referencia 940-1121 de diciembre del 2011.

SALA DE LO CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, Sentencia de 16 de junio 1999, amparo 12-D-96.

SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ, Sentencia Ref.23-99 del día14-01-2003.

SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ; sentencia con número de referencia 4-III-2011, Amparo 934-2007.

SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ, Sentencia de Amparo del 30 de marzo de 2000, referencia 194-99.

SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ, Sentencia de Amparo del 30 de marzo de 2000, referencia 194-99 y sentencia de amparo ref.714-1999 de fecha 19 de noviembre de 2001.

SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ. Sentencia de Amparo ref. 332-2006 del diecinueve de julio de dos mil siete.

SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ, Sentencia de Amparo ref. 708-99, dictada el veinte de Septiembre de dos mil uno.

SALA DE LO CONSTITUCIONAL, CSJ, sentencia de referencia 24-98, de fecha veintiséis de febrero de dos mil dos.

SALA DE LO CIVIL, CSJ, en sentencia pronunciada a las 9 horas del 25 de octubre del año 2008, en el proceso 80AP-07.

SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. *Líneas y Criterios Jurisprudenciales de la Sala de lo Contencioso Administrativo 2008*; Corte Suprema de Justicia; Coordinadora Evelyn Roxana Núñez Franco, compiladora Lizbeth Mangyui Avilés de Carrillo.

SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, CSJ, sentencia con número de Referencia 91-S-99, del día 15 de abril del 2004.

SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, sentencia de las ocho horas treinta y dos minutos del 15 de agosto de 1997, en el proceso 47-B-96.

SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, CSJ, Sentencia del 29 del 10 de 1998, referencia 108-M-96.

SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, CSJ, Sentencia del 11 del 8 de 1998, referencia 45-D-97.

SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, CSJ, Sentencia del 28 de mayo de 1996, Referencia 14-L-94 y Sentencia del 13 de Septiembre de 1996, Referencia 38-G-95.

SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, CSJ, pronunciada a las once horas cincuenta minutos del día treinta de mayo de dos mil ocho, en el proceso marcado bajo la referencia 98-T-2004.

INSTITUCIONAL

FUNDAUNGO, Fundación Dr. Guillermo Manuel Ungo. *Los Mecanismos Privados de Protección al Consumidor*, imprenta Criterio, San Salvador, El Salvador, Agosto 1998.

LUNA, Oscar Humberto; Procurador General de la Republica de El Salvador, Curso de Derechos Humanos “Doctrina y Reflexiones” El Salvador 2010.

UNIÓN EUROPEA, la Directiva 2006/114/Ce del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006.

MANUALES

AYALA, José María, Karla FRATTI DE VEGA y Otros. *Manual de Justicia Administrativa*. Primera Edición; San Salvador; El Salvador; Consejo Nacional de la Judicatura, Escuela de Capacitación Judicial, 2003.

MANUAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA, Consejo Nacional de la Judicatura, 2003.

MANUAL SOBRE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO; Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, Ministerio Secretaria General de la Presidencia de Chile.

REVISTAS

BERG, Hartmut, *Competencia, Funciones, Proceso y Condiciones en la Política de la Competencia en la Economía de Mercado,* cuadernos de CEIDLA, Argentina 1988.

BÔHM, Franz, *La Cabeza de Jano de la Concentración en la Política de Competencia en la Economía de Mercado,* cuadernos de CIEDLA, Argentina, 1988.

REVISTA JURÍDICA ACTUALIDAD, año 6 No.2 2006, Comisión Coordinadora del Sector de justicia, pagina 50, Talleres Gráficos UCA, agosto 2006, San Salvador.

SEPARATA DE CLASES I/2011; Licenciado Luis Alonso Ramírez Menéndez, Catedrático de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Universidad de El Salvador, materia de Derecho de Consumo, ciclo I/2011.

GUION DE CLASES, Licenciado Pedro Rosalío Escobar Castaneda, Catedrático de la facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Universidad de El Salvador, 2010.

DICCIONARIOS

ENCICLOPEDIA JURÍDICA LATINOAMERICANA, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1º ed. – Santa Fe: Rubinzal Culzoni: Universidad Nacional Autónoma de México. 2007.

CABANELLAS DE TORRES, Guillermo, *Diccionario Jurídico Elemental*, Nueva Edición Actualizada, Corregida y Aumentada por Guillermo Cabanellas de las Cuevas. Editorial HELIASTA S.R.L. Primera edición. 1979, Undécima edición, 1993.

PAGINAS ELECTRONICAS

BALDIVIESO, Ramiro Moreno, *Medios Alternos de Solución de Controversias*; agosto de 2005. Información disponible en la pág. www.Servilex.com.pe/arbitraje/colaboración/conferencia_acj2.php/lapaz.

Codex Alimentarius Austriacus, Orígenes de Codex Alimentarius, www.fao.Org/docrep/w9114sw9114500-htm.

Consumers International: Organización no gubernamental sin fines de lucro de carácter internacional, con estatuto consultivo del consejo Económico y social de las Naciones Unidas, que representa Organizaciones de Consumidores en el ámbito mundial <http://es.consumersinternational.org/who-we-are/we-are-50/history-of-the-consumer-movement>.

Defensoría del Consumidor, Noticonsumo. Información disponible en www.Transparenciaactiva.gob.sv/laip2012/.

LOPEZ CAMARGO, Javier, “Derechos del Consumidor: Consagración Constitucional en Latinoamérica”; en *REVISTA e – Mercatoria*, Volumen 2, Número 2, 2003.

TRANSPARENCIA ACTIVA, www.Transparenciaactiva.gob.sv/laip2012/