

TRIBUNAL DE ÉTICA GUBERNAMENTAL: San Salvador, a las quince con cuarenta minutos horas del día dos de abril de dos mil diecinueve.

Por agregado el informe número 69/2018 suscrito por los miembros del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor –TSDC– con la documentación adjunta (fs. 74 y 75).

Antes de emitir el pronunciamiento respectivo, este Tribunal hace las siguientes consideraciones:

I. En el caso particular, el denunciante manifestó que el día diez de octubre de dos mil dieciséis compareció a la Defensoría del Consumidor ante la negativa de Almacenes Simán de permitirle hacer efectiva la garantía de cinco años del televisor que le compró a esa empresa.

Además, indicó que al no llegar a un acuerdo el denunciante con los representantes de la empresa referida, el caso fue remitido al TSDC con la referencia 15-17,

Por otra parte, señaló que el día dieciocho de agosto del año dos mil diecisiete la resolución de fecha veinticinco de julio de ese mismo año emitida por ese Tribunal; y no se le comunicó otra resolución; quedando pendientes de responderle los escritos presentados los días tres de octubre, dos de noviembre y dieciocho de diciembre, todos del año dos mil diecisiete.

Ahora bien, con los informes rendidos por los miembros del TSDC; junto con la documentación anexa (fs. 70; 74 y 75); obtenidos durante la investigación preliminar, se ha determinado que:

i) El procedimiento administrativo sancionador competencia del TSDC comprende al menos tres etapas, entre ellas el inicio, la apertura a prueba y la resolución final, de conformidad al artículo 143 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor –LPC–, y arts. 9 y siguientes del reglamento de la misma.

ii) El día doce de enero de dos mil diecisiete ingresó al TSDC la denuncia interpuesta por [REDACTED] contra Almacenes Simán, Sociedad Anónima de Capital Variable –S. A. de C.V.–.

iii) Por medio de resolución de fecha veinticinco de julio de dos mil diecisiete se dio inicio al procedimiento administrativo sancionador referencia 15-17, en virtud de la denuncia antes aludida, la cual fue notificada a las partes el día cinco de septiembre de dos mil diecisiete. Asimismo, se le dio audiencia a la parte denunciada por un plazo de cinco días hábiles.

iv) El día dieciséis de agosto de dos mil dieciocho, habiéndose dado intervención al consumidor, [REDACTED], y proveedor, se abrió a pruebas el procedimiento administrativo sancionador referencia 15-17 por un plazo de ocho días hábiles; misma resolución en la que el TSDC tuvo por recibidos los escritos presentados por las partes de fechas trece de septiembre, dos de octubre, tres de octubre, dieciocho de diciembre, todos de dos mil diecisiete y nueve de enero de dos mil dieciocho. Dicha decisión fue notificada ese mismo día.

v) Al momento de rendir el informe el TSDC, el procedimiento administrativo sancionador referencia 15-17 se encontraba en la fase de resolución final.

vi) Manifiestan los miembros del TSDC que no es posible remitir copia del expediente referencia 15-17, pues en atención al índice de información reservada que lleva esa institución, los expedientes vinculados a procesos administrativos sancionatorios abiertos o activos sin resolución final firme, se consideran información reservada de conformidad al artículo 19 letras e), f), g) y h) de la Ley de Acceso a la Información Pública –LAIP–.

II. A tenor de lo dispuesto en los artículos 33 inciso 4° de la Ley de Ética Gubernamental, en lo sucesivo LEG; 83 inciso final y 84 inciso 1° de su Reglamento recibido el informe correspondiente el Tribunal resolverá si continúa el procedimiento o si archiva las diligencias.

En ese sentido, una vez agotada la investigación preliminar el Tribunal debe decidir si a partir de los elementos obtenidos se determina la existencia de una posible infracción ética y si, por ende decreta la apertura del procedimiento, pues de no ser así, el trámite debe finalizarse.

III. 1. La información obtenida con la investigación preliminar, revela que en el procedimiento administrativo sancionador referencia 15-17, iniciado por medio de denuncia interpuesta por ██████████, fueron resueltos los escritos presentados por el denunciante los días tres de octubre, dos de noviembre y dieciocho de diciembre, todos del año dos mil diecisiete; por medio de resolución del día dieciséis de agosto de dos mil dieciocho, la cual fue notificada en la misma fecha.

En ese sentido, si bien el plazo en que se dio respuesta a dichos escritos a partir del momento de su recepción, comprende un lapso aproximado de diez meses lo cual refiriere a un mero retardo; pues adicionalmente, al día veintiuno de noviembre de dos mil dieciocho, dicho procedimiento se encontraba en fase de resolución final; es decir, que el TSDC dio impulso al procedimiento administrativo sancionador referencia 15-17 durante el año dos mil dieciocho, ya que tuvo por recibido e incorporados los escritos antes aludidos, y abrió pruebas por un plazo de ocho días hábiles por medio de resolución de fecha dieciséis de agosto de dos mil dieciocho; lo cual demuestra que el TSDC ha dado cumplimiento al trámite procedimental correspondiente, por lo que el hecho denunciado no se configura en los términos del artículo 6 letra i) de la LEG.

2. Al respecto, en resolución de fecha *once de enero de dos mil diecinueve* con referencia **120-D-16** dictada por este Tribunal, se sostuvo que la prohibición ética regulada en el artículo 6 letra i) de la LEG prescribe: “Retardar sin motivo legal la prestación de los servicios, trámites o procedimientos administrativos que le corresponden según sus funciones”, refiriendo además que ésta se configura “(...) cuando una persona sujeta a la aplicación de esta Ley difiriere, detiene, entorpece o dilata la prestación de los servicios, trámites y procedimientos administrativos no acatando lo regulado en la ley, en los parámetros ordinarios establecidos en la institución pública o, en su defecto, no lo haga en un plazo razonable”.

En ese sentido, la norma establece tres elementos que de manera conjunta configuran el retardo aludido, así tenemos: (1) El objeto sobre el que recae, estableciendo que éste debe ser

necesariamente sobre, *servicios administrativos*, que son prestaciones que se pretenden satisfacer por parte de la Administración Pública a los administrados; *trámites administrativos*, que comprenden cada uno de los estados, diligencias y resoluciones de un asunto hasta su terminación; y *procedimientos administrativos*, que están conformados por un conjunto de actos, diligencias y resoluciones que tienen por finalidad última el dictado de un acto administrativo. (2) La acción u omisión del sujeto, traducida en *diferir, detener, entorpecer o dilatar*, referidas en suma, a aplazar u obstaculizar de forma alguna la función que corresponde ejercer. Y (3) que dicha acción u omisión esté fundada en la inobservancia de lo establecido en la ley, los parámetros ordinarios establecidos por la institución pública o traspase los límites de un plazo razonable.

De forma tal que, la prohibición ética no hace referencia a un “mero retraso” o a “cualquier tipo de retardo” sino a aquel en el que se configuren los tres elementos antes expuestos.

Ciertamente, de conformidad a lo establecido en el artículo 1 de la LEG, el procedimiento administrativo sancionador competencia de este Tribunal tiene por objeto esencial determinar la existencia de infracciones a los deberes y prohibiciones éticas reguladas en ella, teniendo potestad sancionadora frente a los responsables de las contravenciones cometidas; sin embargo, lo que se persigue es combatir y erradicar todas aquellas prácticas que atentan contra la debida gestión de los asuntos públicos y que constituyen actos de corrupción dentro de la Administración Pública.

El artículo 3 letra f) de la LEG, define la *corrupción* como “el abuso del cargo y de los bienes públicos, cometidos por servidor público, por acción u omisión, para la obtención de un beneficio económico o de otra índole, para sí o a favor de un tercero”. Doctrinariamente, se ha definido el término como “el acto ilegal, ilícito e ilegítimo, por medio del cual una persona, al servicio o no del Estado, busca obtener un resultado o una decisión que le satisfaga ambiciones económicas o políticas. De esta manera la corrupción viene a ser la materialización de un propósito deliberado para obtener un provecho personal, con base en un cargo o en una posición de privilegio que se ocupa” (Ballen, R., *Corrupción Los Otros Bandidos*).

De igual manera, se entiende por corrupción, “toda desviación del poder que ha sido depositado por la colectividad en una persona, independientemente del fin que sea buscado - provecho personal o de terceros-, y su posterior utilización en fines diferentes a los del bienestar de la colectividad” (Algarra, M., “*El Fenómeno Corruptivo*”).

De forma tal, un “mero retraso” no constituye un acto de corrupción por sí mismo, sino que debe concurrir alguna de las causas de retardo que establece el artículo 6 letra i) de la LEG, de la investigación preliminar y los documentos remitidos, no es posible atribuir una contravención a la prohibición ética regulada en la disposición aludida.

No obstante lo anterior, es necesario indicar que la Administración Pública debe tramitar los procedimientos a su cargo de forma eficiente, elevados a estándares de calidad, el cual necesariamente le obligue a prestar los servicios que le competen de forma continua, expedita, eficaz y eficiente. Por tanto, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor debe dar tramitar los procedimientos sujetos a su conocimiento de la forma más pronta posible, pues –como

en el presente caso— lo anterior supone el cumplimiento de una obligación legal para éste y el respeto de los derechos individuales involucrados del consumidor.

Así, el artículo 4 letra g) de la LEG establece el principio ético de *responsabilidad*, según el cual los servidores estatales deben *cumplir con diligencia las obligaciones del cargo o empleo público*; principio que implica un mandato para el TSDC que le obliga a resolver y finalizar a la mayor brevedad posible los procedimientos administrativos sancionadores sujetos a su conocimiento; por ello dicha institución deberá crear o tomar planes y/o tareas de trabajos que impliquen dar una respuestas a los conflictos entre los consumidores y proveedores en el menor tiempo posible.

En adición a lo anterior, la declaratoria de sin lugar a apertura del procedimiento que habrá de pronunciarse, deberá comunicarse al Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, para los efectos pertinentes.

Por tanto, con base en lo dispuesto en los artículos 6 letra i), 33 inciso 4° de la Ley de Ética Gubernamental, 83 inciso final y 84 inciso 1° de su Reglamento, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Sin lugar* la apertura del procedimiento por los argumentos establecidos en el romano III; en consecuencia, *archívese* el expediente.

b) *Comuníquese* la presente resolución al Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, para los efectos legales correspondientes.

Notifíquese.

PRONUNCIADO POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL QUE LO SUSCRIBEN

Co8