



TRIBUNAL  
SANCIONADOR

Fecha: 05/09/2018  
Hora: 10:21  
Lugar: Antiguo Cuscatlán,  
La Libertad

Referencia: 1656-13

**RESOLUCIÓN FINAL**

**I. INTERVINIENTES**

Denunciante: Presidencia de la Defensoría del Consumidor

Proveedor denunciado:

**II. HECHOS DENUNCIADOS**

La Presidencia de la Defensoría del Consumidor manifestó en su denuncia que, en el ejercicio de la potestad conferida en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, con fecha 06/03/2013, realizó requerimiento de documentación al proveedor denunciado y que, pese a habersele notificado dichos requerimientos, a la fecha 12/03/2013 en que se realizó la inspección al establecimiento, el proveedor no poseía la documentación requerida bajo el argumento que era una persona natural y que realizaba labores específicas de tramitador. Se adjuntaron la carta de requerimiento y la respectiva acta de inspección en las que fundamentaba la denuncia.

**III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA**

Al proveedor denunciado se le atribuye la posible comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, por negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.

**IV. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO**

Durante el plazo de audiencia otorgado, habiéndose respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor denunciado, este no ejerció su derecho, no obstante haber sido legalmente notificado.

**V. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA**

La Ley de Protección al Consumidor tiene por finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar *equilibrio, certeza y seguridad jurídica* en sus relaciones con los proveedores. Consecuentemente, la tutela de tales derechos requiere de herramientas concretas que permitan hacerlos efectivos, tales como las facultades de verificación y vigilancia sobre el cumplimiento de dicha norma jurídica. En ese sentido, la ley de la materia prevé en el artículo 58 letra f) que la Defensoría del Consumidor pueda realizar *inspecciones, auditorias y requerir información* a los proveedores.

En ese contexto, en el ejercicio de la facultad antes señalada, la Defensoría del Consumidor puede *requerir* de los proveedores la *información* que se considere pertinente, con el objeto de *verificar* si se está *cumpliendo con la ley*, y de esa forma *garantizar* la efectiva *protección de los derechos de los consumidores*. Por consiguiente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 7 letra h) de la LPC, es obligación del proveedor "*Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*".

*No proporcionar* dicha información supone una dificultad para que la administración realice las funciones que por ley tiene encomendadas; es decir, con dicha omisión se *impide el ejercicio de una potestad* legítimamente conferida, lo cual, como consecuencia, *dificulta la tutela efectiva de*



*los derechos e intereses de los consumidores.*

De ahí que, la normativa jurídica tipifique, en el artículo 44 letra f) de la LPC, como infracción muy grave “Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones”.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

De conformidad con los arts. 146 de la LPC y 313 del Código Procesal Civil y Mercantil —CPCM— de aplicación supletoria conforme al art. 167 de la LPC, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica, para determinar los hechos probados relacionados con la infracción objeto de conocimiento en el presente procedimiento.

Además, el artículo 63 del Reglamento de la LPC establece que *las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.* De lo anterior, se concluye que el acta de inspección de la Defensoría del Consumidor goza de *presunción de certeza*, la cual puede ser desvirtuada con prueba idónea en contrario, que demuestre inconsistencias en la misma.

Tomando en cuenta lo antes expuesto, corresponde valorar la prueba incorporada a este procedimiento.

Constan en el presente procedimiento los siguientes medios de prueba:

1. Carta de requerimiento de documentación dirigidas al proveedor denunciado, con fecha 06/03/2013 (folios 3), y Actas de citación al desarrollador parcelario, ambas con fecha 07/03/2013 (folios 5 y 6), con las que se acredita que el 7/3/2013 se realizó requerimiento de información al proveedor denunciado, el detalle de la documentación requerida, que dicho requerimiento fue recibido por una empleada del proveedor denunciado; y que a su vez se citó al referido proveedor para la inspección a realizarse el 12/3/2013.
2. Acta de inspección realizada en instalaciones del establecimiento identificado como S.A. de C.V., de fecha 12/03/2013 (folios 7), con la que se constata que a la fecha en que se llevó a cabo la misma el proveedor únicamente hizo entrega del Certificado de inscripción del registro de desarrollador parcelario emitida a su nombre por el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, explicando con respecto al resto de la documentación requerida que *no la posee “debido a que es persona natural y que realiza labores específicas de tramitador”*.
3. Certificado de inscripción del registro de desarrollador parcelario emitido por el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano (folios 8), con el cual se establece que el denunciado tiene calidad de desarrollador parcelario.

De lo consignado en la referida acta de inspección se corrobora que el proveedor no entregó cuatro de los cinco documentos requeridos, específicamente: a) listado de las lotificaciones que se encontraba comercializando en los municipios de Jayaque, Quezaltepeque, San Matías, Talnique, Tepecoyo, Jicalapa, San José Villanueva, La Libertad, Tamanique, Teotepeque y Zaragoza, todos del departamento de La Libertad, y en los municipios de El Paisnal, Guazapa, Aguilares, Santiago Texacuangos, Santo Tomás, Panchimalco y Rosario de Mora, todos del departamento de San



Salvador; b) los documentos que acreditaran el otorgamiento de los permisos de cada uno de los proyectos comerciales de lotificaciones o parcelaciones que se encontraba comercializando en los municipios mencionados en el punto anterior, extendidos por la entidad competente; c) modelos de contratos de lotificaciones, sin firma de las partes, que el desarrollador parcelario se encontraba utilizando al momento en que se realizó el requerimiento; y d) cinco contratos de venta a plazos, promesa de venta o de compraventa de parcelaciones o lotificaciones que se hayan firmado a partir del uno de octubre de dos mil doce.

#### VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

De la documentación antes relacionada y los hechos probados con la misma, se establece la existencia de un requerimiento de información por parte de la Defensoría del Consumidor al señor [redacted], fundamentado en las funciones de vigilancia, inspección y auditoría que posee dicha Defensoría; en consecuencia, existía la obligación para el proveedor de responder el requerimiento de información realizado. Con base en lo anterior, es preciso señalar que el inciso segundo del artículo 12 de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para uso habitacional, establece que es una obligación de los desarrolladores parcelarios el **facilitar las inspecciones que fueren ordenadas**.

Es importante señalar que para que se configure la infracción y se proceda a una sanción, es necesario que se verifique el ánimo que se tuvo de negarse a dar la información que se encontraba en su poder, por tanto, se comete la infracción al no dar la información solicitada por la Defensoría o al no exhibir la documentación requerida. En otras palabras, la infracción se realiza por violar un deber de colaboración positiva con la Administración, naturalmente sólo en el caso y en la medida en que exista realmente tal deber y la conducta no esté amparada como ejercicio legítimo de un derecho.

En el presente caso, no consta en el expediente administrativo, prueba alguna que acredite que el denunciado era propietario o poseedor de lotificaciones en los municipios mencionados en el requerimiento; y, que los tuviera a la venta a la fecha en que se realizó el requerimiento de información. Por tales razones no se ha comprobado la comisión de la infracción atribuida.

#### VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 83 letra b), 7 inciso 1º y letra h), 44 letra f), 47, 49, 97 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE:**


**Absolver** al proveedor [redacted], de la infracción al artículo 44 letra f) de la LPC, por negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.  
*Notifíquese.*

#### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

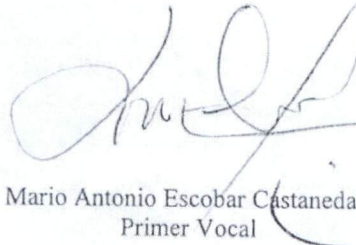
Recurso procedente: Revocatoria	Plazo para interponerlo: tres días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, Edificio Defensoría del Consumidor, quinto nivel. Calle Circunvalación, No. 20, Parque Industrial Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán.	

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

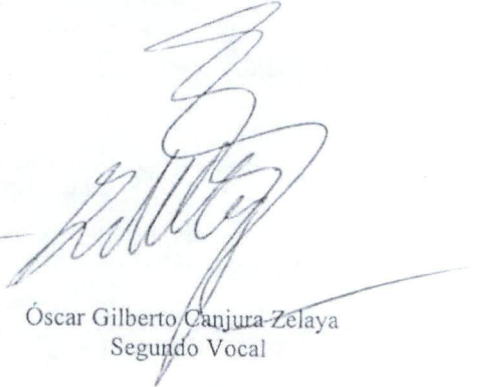
PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.



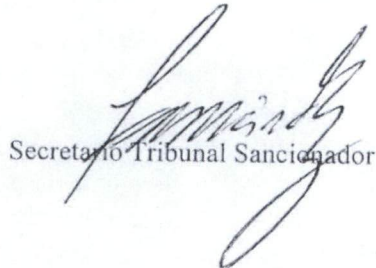
Claudia Marina Góchez Castillo  
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda  
Primer Vocal



Oscar Gilberto Canjura-Zelaya  
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador

M