



TRIBUNAL  
SANCIONADOR

Fecha: 9/8/2018  
Hora: 09:52  
Lugar: Antiguo Cuscatlán,  
La Libertad.

Referencia: 1657-13

### RESOLUCIÓN FINAL

Documentos que anteceden: Sobre la base del artículo 177 inciso 3° del Código Procesal Civil y Mercantil —CPCM— y de los edictos fijados en tablero público que constan en folios 27 y 28, se tiene por notificada a \_\_\_\_\_, la resolución de las 14:13 del 14/7/2014 mediante la que se inició el procedimiento en contra de la proveedora y se dio audiencia para ejercer su defensa.

### 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 —LPC—, con fecha 6/3/2013 se realizó requerimiento de documentación a la proveedora denunciada, sin embargo pese haber notificado correctamente dicho requerimiento, en fecha 12/3/2013 que se realizó la inspección al establecimiento, la proveedora no contaba con todos los documentos que se le habían solicitado. Asimismo, adjuntó la carta de requerimiento y la respectiva acta de inspección sobre las que fundaba su denuncia.

### III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA

La infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC por 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, que de comprobarse daría lugar a la sanción establecida en el artículo 47 de la referida ley.

### IV. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

La denunciada no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió para defenderse, ya sea oponiéndose a los hechos atribuidos por la denunciante, o bien incorporando la prueba pertinente que desvirtuara las infracciones atribuidas, no obstante haber sido legalmente notificada.

### V. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA

La LPC tiene por finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores. En ese contexto la Defensoría del Consumidor tiene como competencia realizar inspecciones y auditorías de conformidad al artículo 58

  1

letra f) de la LPC, en ese sentido el artículo 7 de la LPC en su letra h) establece que los proveedores están especialmente obligados a *proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones.*

De lo anterior deviene que el artículo 44 letra f) de la LPC determine que entre las infracciones muy graves está *obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección, de la Defensoría del Consumidor, o negarse a suministrar datos e información requerida en el cumplimiento de tales funciones.* Al comprobarse la comisión de la infracción antes citada, la respectiva consecuencia jurídica sería conforme a lo regulado en artículo 47 de la LPC, que establece que las infracciones muy graves se sancionarán con multas de hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

#### VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. El artículo 63 del Reglamento de la LPC establece: *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*, lo cual ha sido reconocido expresamente por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, mediante la sentencia definitiva emitida a las 10:30 del 19/5/2008 en el proceso referencia 130-2006, pues por medio de la misma se ha dado fe de la situación en que fueron encontrados ciertos bienes. Además, reconoce que dicha presunción puede ser desvirtuada con prueba idónea en contrario, que demuestre inconsistencias en la misma.

Tomando en cuenta lo antes expuesto, corresponde determinar si la sociedad denunciada cometió la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, para lo cual será necesario valorar la prueba incorporada a este procedimiento.

2. La copia de la carta de requerimiento de información de fecha 6/3/2013 —folios 3 y 4— permite comprobar que, ciertamente, la Defensoría del Consumidor informó a la proveedora sobre una inspección en la que esta última debería presentar cinco diferentes documentos con el objeto de verificar el cumplimiento de los artículos 4, 11, 14, 26 y 28 de la Ley especial de lotificaciones y parcelaciones para uso habitacional:

- i. Certificado de inscripción como desarrollador parcelario,
- ii. Listado de parcelaciones que se encontraban desarrollando en determinados municipios de los departamentos de La Libertad y San Salvador,
- iii. Documentos que acreditaran los permisos de cada uno de los proyectos que se comercializaban en los municipios de los departamentos antes mencionados,

- iv. Modelos de contratos sin firmas que estuvieran utilizando al momento en que se efectuó el referido requerimiento, y
- v. Cinco contratos de venta a plazos, promesa de venta o compraventa de parcelaciones que se hayan firmado a partir del 1/10/2012.

Asimismo, mediante el documento en folio 6 se tiene por establecido el cumplimiento de la proveedora del numeral i. del requerimiento en comento, es decir que se tiene por acreditado que la proveedora entregó el Certificado de Inscripción como Desarrollador Parcelario extendido por la Dirección de Ordenamiento y Desarrollo Territorial del Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano.

Finalmente, mediante el acta de inspección de fecha 12/3/2013 se tiene por establecido que la proveedora no entregó la documentación requerida mediante la solicitud referida. Al respecto de los numerales ii, iii, iv, y v, la proveedora no cuenta con justificación para el incumplimiento, debido a que por el numeral uno se la acredita como desarrolladora parcelaria y sobre la base del inciso 1° del artículo 11 de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional —LELPUH— en dicho registro se inscriben únicamente las personas jurídicas que comercializan proyectos parcelarios o de lotificación en el país, mientras que para ser una mera sociedad tramitadora —como lo adujo la proveedora en el acta de inspección— no es necesario obtener el registro público.

Por lo anterior, se acredita que existía la obligación para ..... de presentar la documentación solicitada, hecho que no ocurrió, configurándose el incumplimiento a la obligación establecida en el artículo 7 letra h) de la LPC y, consecuentemente, la infracción al artículo 44 letra f) del mismo cuerpo normativo.

#### 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 a la sociedad ..... fundamentado en las funciones de vigilancia, inspección y auditoría que posee dicha Defensoría. Además, se ha determinado que la información requerida debió ser presentada en su totalidad en la fecha indicada para tal efecto y que, pese a ello, la proveedora denunciada entregó parcialmente la documentación solicitada por la Dirección de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor, alegando que era una sociedad tramitadora únicamente, según consta en el acta de inspección antes citada.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora, quien a pesar de haber tenido la oportunidad procesal para hacerlo, no hizo uso de la misma para aportar al procedimiento prueba de descargo. Asimismo, no consta en el presente expediente administrativo, prueba alguna que acredite la entrega de la totalidad de los documentos requeridos a la proveedora, específicamente de los relativos a los numerales ii, iii, iv y v.

  3

Consecuentemente se ha comprobado el incumplimiento a la obligación regulada en la letra h) del artículo 7 de la LPC, que manda expresamente a los proveedores a *proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta requiera para cumplir eficientemente sus funciones*, es decir que la proveedora estaba obligada a proporcionar a la Institución, la totalidad de los documentos requeridos y no solo parte de ellos, como se ha establecido que sucedió en el presente caso. Acreditado el incumplimiento a la obligación de la norma antes citada, se configura la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, siendo procedente la imposición de la respectiva sanción.

Finalmente, en múltiples ocasiones se ha establecido que las infracciones administrativas son sancionables por culpa, la cual en el presente caso queda evidenciada por la falta de esmero y diligencia por parte de la proveedora en no entregar toda la documentación solicitada en el requerimiento enviado; información a la que estaba obligada presentar. En otros términos, en el presente caso se ha establecido el nexo de culpabilidad a partir de la actuación negligente de la proveedora denunciada.

#### **VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN**

Según lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, podrán tomarse en cuenta los siguientes criterios: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el grado de intencionalidad —dolo o culpa— con la que procedió el infractor, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

En atención a lo expuesto, debe considerarse que la proveedora se dedica a la comercialización de parcelas y lotes en proyectos de lotificaciones urbanísticas, actividades en las que no se pudo verificar plenamente si se cumple con los parámetros legales requeridos, por no haber entregado la totalidad de la documentación requerida por la Defensoría del Consumidor, con lo que se ha comprobado la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC; y precisamente por tratarse de una proveedora que ofrece al público la venta de inmuebles, debió atender las exigencias y requisitos establecidos en las leyes, reglamentos y normativas aplicables en la materia, con la finalidad de asegurarse y poner a disposición de sus compradores la compra de inmuebles en legal forma. Asimismo, la conducta de la denunciada provoca un obstáculo al ejercicio de la vigilancia y control que ejerce la Defensoría del Consumidor merced a la potestad conferida por mandato legal, de manera que la omisión de entregar la información solicitada ocasiona un perjuicio a las tareas encomendadas a la institución y, consecuentemente, al correcto desarrollo de las mismas en defensa de los consumidores, quienes podrían sufrir, potencialmente, un detrimento en su esfera jurídica de derechos.

#### **IX. 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 LPC, este Tribunal **RESUELVE:**

Sancionar a la proveedora con la cantidad de **OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON VEINTE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 877.20)**, equivalentes a cuatro salarios mínimos urbanos en la industria —Decreto Ejecutivo N° 56 del 6/5/2011, D. O. N° 85, T391 de la misma fecha—, por la infracción regulada en el artículo 44 letra f), por no proporcionar la información requerida.

Dicha multa impuesta debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, **se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

Notifíquese.

**INFORMACIÓN SOBRE RECURSO**


Recurso procedente: Revocatoria.

Plazo para interponerlo: 3 días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución.

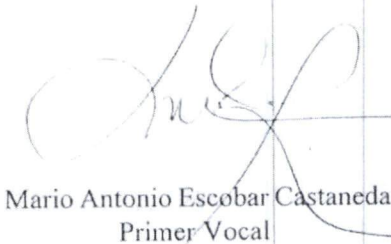
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, Final 7ª Calle Poniente y Pasaje "D", casa N° 5143, Colonia Escalón, San Salvador, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

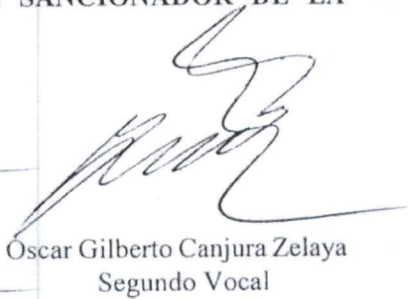
**PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.**



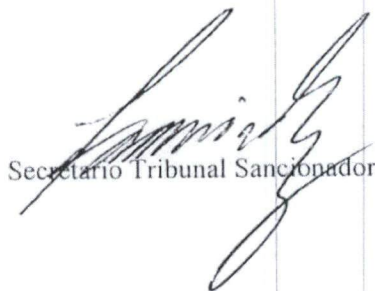
Claudia Marina Góchez Castillo  
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda  
Primer Vocal



Oscar Gilberto Canjura Zelaya  
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador

R

11

C

C