

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

1509-2021 Acum.

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR: San Salvador, a las ocho horas del día once de abril de dos mil veintitrés.

I. El día 06/01/2023 (folios 2009-2015, tomo IX), se recibió escrito suscrito por la licenciada en su calidad de apoderada general judicial con cláusula especial de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en el que se pronunció sobre el recurso de reconsideración interpuesto por la proveedora, en virtud del traslado efectuado mediante resolución de fecha 30/11/2022 (folios 2002-2004, tomo IX), exponiendo en síntesis lo siguiente:

1. **Sobre la falta de congruencia por inexistente valoración y pronunciamiento sobre la aplicación del ordenamiento jurídico de forma integral al caso, en la sanción impuesta por la infracción al artículo 43 letra e) en relación al artículo 24, ambos de la Ley de Protección al Consumidor, en adelante LPC.**

En primer lugar, hace referencia al principio de legalidad y de tipicidad, relacionando jurisprudencia emitida por la Sala de lo Contencioso Administrativo —en adelante SCA— de la Corte Suprema de Justicia, señalando respecto de los mismos —en virtud de los alegatos de la proveedora— que la Defensoría del Consumidor —en adelante DC— como una entidad estatal, actúa con el pleno sometimiento al ordenamiento jurídico, respetando las atribuciones y competencias conferidas por la ley y que el aplicador de la potestad administrativa —el Tribunal Sancionador— debe hacer lo que se denomina doctrinariamente "juicio de tipicidad", el cual alude a la adecuación de la conducta exteriorizada por un supuesto infractor de la norma jurídica, ante los elementos descriptivos de un determinado tipo, concluyendo que es dicho momento, en el que el principio de tipicidad como vertiente del principio de legalidad limita al mismo al momento de aplicar la potestad sancionadora, fijando un marco de seguridad jurídica para los administrados.

Ahora bien, al aplicar lo anterior al caso en concreto, relacionó los tres elementos importantes que fueron tomados por este Tribunal como prueba indiciaria, indicando que, respecto de la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC específicamente sobre la conducta de no entregar los bienes en los términos contratados, entre las partes convinieron en el monto del inmueble ofrecido —lo que constituye el objeto de reclamo del presente procedimiento— no obstante, la proveedora incumplió con el mismo al aumentar el precio de los inmuebles y obligar a los consumidores a aceptar el mismo, lo que constituye un incumplimiento al monto establecido en las aprobaciones de crédito, reiterando que tanto en las cartas de aprobación como en los contratos de promesa de venta no se había pactado la posibilidad de hacer aumento en el precio.

Por otra parte, respecto de lo sostenido por la proveedora en relación a que el Tribunal no ha efectuado el análisis respectivo del artículo 1425 del Código Civil, reitero que el Tribunal no ha basado su juicio de tipicidad en los contratos de promesa de venta, sino que ha determinado que la relación de

consumo o negocial, se sustentó por las cartas de aprobación de crédito, en las cuales se fijó las partes contratantes, las condiciones generales y especiales de contratación, así como la obligación de suscribir los contratos de promesa de venta, los que son parte del incumplimiento, acotando que la especialidad del Derecho de Consumo permite que se aplique preferentemente la norma especial que lo regula frente al resto del ordenamiento jurídico, lo cual no implica *per se* una ilegalidad o incongruencia en la decisión adoptada y que si ha existido un correcto análisis sobre el juicio de tipicidad, debiendo desestimarse el argumento planteado por la proveedora.

2. Sobre la falta de congruencia por inexistente valoración y pronunciamiento sobre la aplicación del ordenamiento jurídico de forma integral al caso, en la sanción impuesta por la infracción al artículo 44 literal e) en relación al artículo 17 letras b), d) e i), todos de la LPC.

Sobre dicho punto, la apoderada de Presidencia indicó que el Derecho de Consumo les da una protección a los consumidores ante los contratos de adhesión —aquellos en los que no hay una negociación previa, sino que el predisponente conforma el contenido contractual reduciendo a la contraparte a la mera libertad de conclusión— a través de una enumeración taxativa de supuestos de cláusulas abusivas reguladas en el artículo 17 de la LPC.

En ese orden, aclara que la referida infracción administrativa se configura sin la necesidad de que la cláusula abusiva pertinente sea materializada a la realidad objetiva, lo anterior en virtud de que la proveedora afirma que, al no haber una materialización de la voluntad en los contratos de adhesión por parte de su poderdante, existe una ausencia del tipo de la infracción; no obstante, la Presidencia, luego de realizar una breve descripción de las infracciones de lesión e infracciones de peligro (concreto y abstracto), señala que la infracción objeto de estudio, se configura dentro de las infracciones de peligro abstracto, en las que el legislador —atendiendo a la experiencia— advierte una peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva.

Del mismo modo, concluye que el argumento de la proveedora sobre la falta de congruencia carece de validez, ya que para la presente infracción no es necesaria la utilización del contrato y generar un perjuicio a una persona, sino que basta con la puesta en peligro, aunado al hecho que cada contrato objeto de reclamo identificaba el perímetro de los inmuebles, la ubicación y el número de la matrícula bajo el cual está inscrito en el Registro de la Propiedad Raíz e hipotecas del Centro Nacional de Registros, información que únicamente posee la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. por lo que la autoría de los contratos de adhesión le corresponde a la misma, debiendo desestimar del mismo modo la petición del apoderado de revocar las sanciones impuestas por las referidas infracciones.

3. Sobre la circunstancia atenuante para determinar la cuantificación de la multa, artículo 48 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, en adelante LPC.

En primer lugar, se refiere a lo regulado en los artículos 21, 22 y 23 de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA— en lo relativo a la definición, requisitos y motivación del acto administrativo, a la eficacia del acto administrativo, así como a jurisprudencia emitida por la Sala de lo Contencioso Administrativo, señalando que la administración pública al emitir un acto administrativo, debe limitarse a ejercer las potestades y procedimientos regulados en el marco jurídico establecido previamente y con sujeción estricta a la ley, ello en virtud, de que el apoderado de la proveedora denunciada considera que debe aplicarse el criterio de atenuación de la multa por haber reparado el daño a un pequeño grupo de consumidores, y estar en la disposición de devolver las cantidades de dinero recibidas por parte de su representada.

Sobre la base de dichas consideraciones, trae a colación lo establecido en el inciso tercero del artículo 48 de la LPC, que literalmente dispone: (...) *El hecho que el proveedor hubiere reparado el daño producido o devuelto lo cobrado indebidamente antes que el Tribunal Sancionador dicte la resolución final, podrá ser valorado como una circunstancia atenuante, en cuyo caso la multa podrá ser inferior al monto que se hubiera establecido en concepto de daño o de lo cobrado indebidamente (...)*, resaltando que tal disposición será aplicado antes que se dicte la resolución final por parte del Tribunal Sancionador, refiriendo que una característica de los actos administrativos es la presunción de validez, ello en vista que de acuerdo a lo regulado en el artículo 86 inciso final de la Constitución de la República, las actuaciones administrativas deben estar previamente determinadas por la ley —principio de legalidad positivo— y que a partir de ello, es lógico que el ciudadano confíe que la administración cumple esa obligación y presuma que la actividad material o el acto administrativo formal son conforme a Derecho, concluyendo que la validez del acto le da surgimiento a la eficacia, la cual se concibe a partir de la comunicación, no obstante, la ejecutoriedad y ejecutividad del acto devienen de la eficacia, relacionando el artículo 30 numeral 2 de la LPA.

Concluyendo, respecto de dicho punto que conforme a las consideraciones jurisprudenciales y doctrinales referidas en su escrito, que la LPC permite el criterio de atenuante de la multa establecido en el inciso final del artículo 48 de la LPC, cuando se ha devuelto el monto cobrado como indebido antes de dictarse la resolución final y la comunicación de la misma, por lo que al ser la emisión del acto y la eficacia dos momentos distintos, no se puede dar lugar a la atenuante de la infracción por afectar intereses colectivos o difusos, siendo inválido el alegato presentado por los apoderados de la proveedora.

4. Respecto al requerimiento al Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC— de la Defensoría del Consumidor de remitir informe certificado.

A través de su escrito, la Presidencia anexa el informe emitido por el Director del CSC, del que se extrae, en síntesis los siguientes puntos:

- (i) Denuncia colectiva No. 2-0200-01-21-1351, con fecha de ingreso del día 26/03/2021:
 - Que se implementó el avenimiento —como medio alternativo de solución de controversias—, y que en fecha 09/04/2021, se sostuvo reunión con el apoderado de la proveedora en la que

propuso dar por terminado los contratos de promesa de venta, devolver las sumas pagadas por los consumidores y efectuar una compensación de entre \$150.00 a \$200.00 dólares, propuesta que fue informada a los consumidores, aceptando únicamente el señor

- Que el día 30/04/2021, se logró *acuerdo parcial* a favor de los consumidores:

, quienes

aceptaron la terminación del contrato, la devolución de lo pagado y una compensación por la cantidad de \$200.00 dólares.

- Que el resto de consumidores:

solicitaron el cumplimiento del precio de las viviendas, por lo que se remitió el expediente a la Dirección Jurídica de la DC.

(ii) Denuncia colectiva No. 2-0300-01-21-3572, con fecha de ingreso del día 26/03/2021:

- Que se implementó la conciliación —como medio alternativo de solución de controversias—, sin embargo, en la fecha señalada no se contó con la presencia de un representante de la proveedora, motivo por el cual todos los consumidores denunciados —detallados en el referido informe— renunciaron a someter la controversia a los medios alternos de solución de controversias, solicitando la remisión del expediente al Tribunal Sancionador.

Por lo anterior, concluye en su informe, que únicamente en el caso colectivo No. 2-0200-01-21-1351, la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. presentó propuesta de devolución, según consta en acta de avenimiento de fecha 09/04/2021 (folio 161, tomo I) y en acta de audiencia conciliatoria de fecha 30/04/2020 (folio 267, tomo II).

II. Posteriormente, en fecha 21/02/2023 (folio 2026, tomo IX) se recibió escrito suscrito por el licenciado le generales conocidas en el presente procedimiento, actuando en calidad de apoderado de la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., a través del cual manifiesta que si bien se encuentra pendiente la resolución del procedimiento vía recurso de reconsideración, su mandante ha ejecutado sus mejores esfuerzos para devolver a los consumidores, situación que informa a través de dicho escrito, señalando que en la actualidad existe un remanente pequeño de consumidores que no ha podido ser ubicado, pero que continuará tratando de localizar.

En cuanto a la documentación presentada, consisten en actas notariales de acuerdos conciliatorios extrajudiciales, a través de las cuales se deja constancia: a) de los inmuebles adquiridos por los consumidores que ahí comparecen; b) de las cantidades recibidas de parte de la proveedora que

corresponden a las cantidades abonadas en concepto de reserva y gastos administrativos; c) de la declaración recíproca efectuada por ambas partes en la que se declaran libres y solventes de toda obligación o responsabilidad civil, mercantil, penal, administrativa o de cualquier otra naturaleza; y, d) que ambas partes se confieren mutuamente amplio finiquito, quedando las cosas en su estado original, es decir, que GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. es la propietaria de los inmuebles descritos en las actas, exonerando los consumidores a la misma de cualquier responsabilidad, dando por terminada cualquier denuncia o proceso iniciado ante cualquier entidad gubernamental, el detalle de dichas actas se consigna en el siguiente cuadro:

Consumidor denunciante	Fecha de documento	Ubicación del lote	Monto devuelto
	03/02/2023, folios 2027 y 2028, tomo IX		\$925.55 dólares
	16/02/2023, folios 2029 y 2030, tomo IX		\$214.29 dólares
	16/02/2023, folios 2035 y 2036, tomo IX		\$214.29 dólares
	08/02/2023, folios 2037 y 2038, tomo IX		\$926.29 dólares
	03/02/2023, folios 2039 y 2040, tomo IX		\$930.29 dólares
	06/02/2023, folios 2041 y 2042, tomo IX		\$214.29 dólares
	06/02/2023, folios 2043 y 2044, tomo IX		\$2,719.29 dólares
	01/02/2023, folios 2045 y 2046, tomo IX		\$3,814.29 dólares
	01/02/2023, folios 2047 y 2048, tomo IX		\$5,214.29 dólares
	01/02/2023, folios 2049 y 2050, tomo IX		\$15,214.29 dólares
	07/02/2023, folios 2051 y 2052, tomo IX		\$926.29 dólares
TOTAL			\$31,313.45 dólares

III. Establecido lo anterior, corresponde a este Tribunal realizar las siguientes acotaciones en virtud de los argumentos expuestos por la proveedora en el escrito de folios 1998-2001, tomo IX y la Presidencia de la Defensoría del Consumidor en el escrito de folios 2009-2018, tomo IX:

I. Con relación a la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, resulta procedente reiterar a la proveedora denunciada, que este Tribunal en todo momento ha cumplido con el deber de motivación de las resoluciones que emite, exponiendo las razones y argumentos que conducen a la emisión de su fallo, sobre los antecedentes de hecho y los fundamentos de derecho que lo sustentan, ello con el objeto de garantizar los derechos a la seguridad jurídica y defensa, contenidos respectivamente en los artículos 2 y 12 de la Constitución, lo cual consta acreditado en el presente procedimiento.

A partir de ello, con a la prueba documental agregada al procedimiento administrativo, se acreditó con certeza que la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. incumplió de forma negligente con el precio de venta inicialmente ofrecido a los consumidores conforme a lo consignado en las cartas de aprobación de créditos, por cuanto incrementó unilateral e injustificadamente el precio inicialmente ofrecido y pactado, generando la falta de satisfacción de los intereses de los consumidores por el incumplimiento de la expectativa de adquisición de la vivienda al precio inicialmente ofrecido y pactado, configurándose los elementos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por "(...) *No entregar los bienes (...) en los términos contratados.*"

Por ello, en fecha *14/11/2022* (folios 1975-1995, tomo IX) se emitió resolución final en la que se resolvió, entre otros aspectos, *sancionar* a GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., con la cantidad de **\$46,233.84** —equivalentes a 152 salarios mínimos urbanos del sector industria—, por la comisión de la referida infracción, por los argumentos en la **letra C. del romano V** de la referida resolución, la cual fue efectivamente notificada a la proveedora en fecha *15/11/2022*, tal como consta a folio 1996, tomo IX; en virtud de ello, el apoderado de la proveedora —mediante el recurso de reconsideración interpuesto en fecha *29/11/2022*, folios 1998-2001, tomo IX—, solicita a este Tribunal se valore la aplicación de una atenuante, con base a la buena fe demostrada por la misma ya que siempre estuvo anuente a realizar la devolución del dinero entregado por los consumidores.

Al respecto, la Presidencia señaló que la atenuante establecida en el inciso tercero del artículo 48 de la LPC, que establece literalmente: (...) *El hecho que el proveedor hubiere reparado el daño producido o devuelto lo cobrado indebidamente antes que el Tribunal Sancionador dicte la resolución final, podrá ser valorado como una circunstancia atenuante, en cuyo caso la multa podrá ser inferior al monto que se hubiera establecido en concepto de daño o de lo cobrado indebidamente (...),* —el resaltado es nuestro—, permite la aplicación de tal criterio cuando se ha devuelto el monto cobrado como indebido antes de dictarse la resolución final y la comunicación de la mismas, por lo que al ser la emisión del acto y la eficacia dos momentos distintos, no se puede dar lugar a la atenuante de la infracción por afectar intereses colectivos o difusos, siendo invalido el alegato presentado por los apoderados de la proveedora.

En ese orden, este Tribunal considera importante advertir, que el monto de la sanción se determinó a partir de los medios probatorios que constaban agregados al expediente a la fecha de emisión de la resolución final y que desde el inicio del procedimiento administrativo la proveedora comunicó su intención de efectuar acciones correctivas destinadas a subsanar la conducta infractora en favor de los consumidores, mediante la devolución del monto pagado por éstos en concepto de reserva y de gastos administrativos, lo cual no pudo concretar previo a la fecha de emisión de la resolución final impugnada; no obstante, en fecha 21/02/2023 (folio 2026, tomo IX), la proveedora presentó escrito en el que reiteró su posición de conciliar de manera extrajudicial con los consumidores y adjuntó documentación con la que comprueba la devolución efectuada a un grupo de consumidores conforme a lo detallado en el cuadro del romano II de la presente resolución, montos que ascienden a una cantidad total de **\$31,313.45 dólares.**

En ese sentido, en este estado del procedimiento y a partir de la documentación presentada se tiene que la proveedora ha demostrado que, *en un acto de determinación propia y de manera espontánea y libre*, realizó la subsanación voluntaria, ejecutando actos destinados a revertir los efectos de su incumplimiento a través de su reparación mediante la devolución de las cantidades de dinero pagadas en concepto de reserva y de gastos administrativos a un grupo de consumidores, y que, si bien la subsanación del acto no se produjo con anterioridad a la emisión de la resolución final, conforme a lo establecido en el artículo 48 inciso tercero de la LPC, este Tribunal considera procedente que su acción reversiva sea valorada y calificada como atenuante de su responsabilidad, ya que con la ejecución de las devoluciones se elimina el reproche jurídico respecto de cierto grupo de consumidores.

Cabe señalar, que el monto de la sanción se determinó a partir de los montos recibidos por la proveedora en concepto de pagos por reserva y gastos administrativos y dado que la proveedora ha demostrado que devolvió la cantidad de **\$31,313.45 dólares** a un grupo de consumidores denunciantes, este Tribunal estima conveniente *modificar* la resolución final objeto de impugnación en cuanto a la sanción pecuniaria de CUARENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS TREINTA Y TRES DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON OCHENTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR (\$46,233.84). *equivalentes a 152 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, a **QUINCE MIL DOSCIENTOS OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR (\$15,208.50)**, *equivalente a 50 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, por la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, multa que representa el 1% dentro del margen máximo estipulado por la ley como consecuencia para la comisión de tal infracción.

2. A. Respecto a la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, la proveedora considera que no es sostenible que se hayan introducido cláusulas en unos contratos de promesa de venta que no fueron suscritos por ésta, siendo improcedente la imposición de una multa por la referida infracción, sobre dicho punto, la Presidencia sostiene que el argumento de falta de congruencia carece de validez, ya que para dicha infracción no es necesaria la utilización del contrato y generar un perjuicio a

una persona, sino que basta con la puesta en peligro, acotando que cada contrato objeto de reclamo tiene identificado el perímetro de los inmuebles, la ubicación y el número de la matrícula bajo el cual está inscrito en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas del Centro Nacional de Registros, información que únicamente posee la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. por lo que la autoría de los contratos le corresponden a la misma, debiendo desestimar del mismo modo la petición del apoderado de revocar la sanción impuesta por la referida infracción.

Sobre dicho punto, resulta relevante traer a colación lo sostenido por este Tribunal en la resolución final emitida a las trece horas con doce minutos del 28/01/2021, en el procedimiento bajo referencia 1015-2019, en el que literalmente se señaló: (...) *que la acción del verbo utilizada en el artículo 44 letra e) de la LPC es "introducir", la cual implica que la existencia de la infracción se aprecia por el solo hecho de la inclusión de la cláusula abusiva y su respectiva permanencia en el contrato, quedando latente la posibilidad de hacerla efectiva hasta la finalización del mismo; razón por la cual, el carácter abusivo resulta de su propio texto —ocasionando un desequilibrio en los derechos y obligaciones existentes en la relación de consumo—, sin que sea necesaria su aplicación por parte de la proveedora para efectos que la infracción se configure (...).*

Y es que tal como lo advirtió la Presidencia, el hecho que los contratos no firmados contengan la información específica de los inmuebles propiedad de la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. y adquiridos por los consumidores denunciados, denota que la proveedora denunciada en todo momento ha tenido el control en la elaboración de los mismos, y dado que la infracción por introducir cláusulas abusivas, *se consuma por la inclusión de las mismas*, para el caso en concreto, *GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., es quien se constituye como el sujeto que mantiene a su voluntad que las cláusulas contractuales puedan surtir efectos entre las partes.*

Bajo tal inteligencia, tal como se consignó en la resolución impugnada —entre otros aspectos— este Tribunal tuvo por acreditado el cometimiento de la proveedora por cuanto, en la práctica, las cláusulas y condiciones generales incluidas por los proveedores dedicados al rubro de proyectos inmobiliarios en todos los documentos contractuales puestos a disposición de los consumidores, son *establecidas de forma unilateral e incluidas de forma general*, características esenciales de los contratos de adhesión, en donde el consumidor no tiene la posibilidad de negociar aspectos del mismo, sólo puede aceptar o rechazar tal propuesta, concluyendo que la proveedora, efectivamente, introdujo una serie de cláusulas abusivas en una pluralidad de documentos contractuales puesto a disposición de los consumidores al momento de negociar los inmuebles y reiterando a la misma, que el Estado se encuentra obligado a defender los intereses de los consumidores, limitando válida y legítimamente la libertad de contratación en una relación de consumo, control estatal que se ejerce en todos los momentos del proceso de contratación, mediante el cumplimiento de las condiciones establecidas en la letra a) del artículo 16 de la LPA y letra a) de los artículos 22 y 27 del Reglamento de la LPC.

Por lo anterior, la sanción impuesta en la resolución final de fecha 14/11/2022 (folios 1975-1995, tomo IX), se encuentra debidamente fundamentada en el incumplimiento a la LPC de la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., debiendo declarar sin lugar la solicitud de revocar la multa impuesta por la falta de congruencia alegada por el apoderado de la proveedora, por cuanto este Tribunal ha apegado sus actuaciones dentro del marco legal respectivo y en ningún momento ha generado una desprotección ostensible en la esfera jurídica de la misma, en cuanto a una violación al principio de tipicidad y de legalidad.

B. Con base a lo antes expuesto, se concluye que este Tribunal debe declarar *ha lugar de forma parcial* la solicitud de reconsideración presentada por GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. respecto de las multas impuesta mediante la resolución de mérito emitida a las ocho horas del 14/11/2022, *modificando la multa impuesta por la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC y confirmando la multa impuesta por la infracción establecida en el artículo 44 letra e), ambos de la LPC.*

Es menester señalar, que las multas impuestas atienden al principio de razonabilidad, ya que las mismas han sido adoptadas dentro de los límites de las facultades de este Tribunal y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar; por consiguiente, la cuantía de la multa impuesta resultaba *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulte más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de los consumidores.

Finalmente, se verifica que los montos de las sanciones impuestas a la proveedora se han apegado a lo establecido en el artículo 48 inciso primero de la LPC —Multa y compensación por infracciones que afectan intereses colectivos o difusos—, que literalmente dispone: (...) *Art. 48.- No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, la cuantía de la multa que deba imponerse al proveedor que resultare culpable de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente a consecuencia de la infracción que se le ha comprobado, sin que pueda exceder de cinco mil salarios mínimos mensuales urbanos en la industria (...)*; y en el presente caso, el Tribunal Sancionador impuso multas que representan porcentajes inferiores en comparación al máximo estipulado en el artículo antes referido.

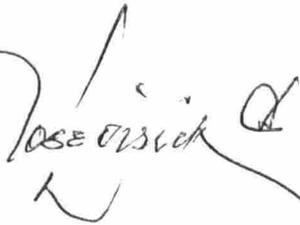
V. En consecuencia, sobre la base de las consideraciones expuestas y con fundamento en los artículos 43 letra e), 44 letra e), 46, 47, 48 y 49 de la LPC y artículo 129 de la LPA; este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado el día 06/01/2023 (folios 2009-2015, tomo IX), por la licenciada _____ en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en el que se pronunció sobre el recurso de reconsideración interpuesto por la proveedora GLOBAL DEVELOPERS,

S.A. de C.V.; y, *téngase por recibida* la documentación que adjunta al mismo de folios 2016-2026, tomo IX.

- b) *Téngase por recibido* el informe suscrito por el licenciado _____, en calidad de Director del Centro de Solución de Controversias (folios 2016-2018, tomo IX); y, *téngase por cumplido* el requerimiento efectuado al mismo mediante resolución de fecha 30/11/2022 (folios 2002-2004, tomo IX).
- c) *Téngase por recibido* el escrito presentado en fecha 21/02/2023 (folio 2026, tomo IX) por el licenciado _____ de generales conocidas en el presente procedimiento, actuando en calidad de apoderado de la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., a través del cual informa los acuerdos conciliatorios extrajudiciales alcanzados con un grupo de consumidores, conforme a lo consignado en el **romano II** de la presente resolución; y, *téngase por recibida* la documentación que adjunta a su escrito de folios 2027-2052, tomo IX.
- d) *Declárese ha lugar de forma parcial* el recurso de reconsideración interpuesto por GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., a través de su apoderado, por las razones expuestas en los **romanos III y IV** de la presente resolución.
- e) *Modifíquese* la resolución final de las ocho horas del día 14/11/2022 (folios 1975-1995, tomo IX), *únicamente* en lo que respecta al literal d), en el sentido de sancionar a la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., con la cantidad de **QUINCE MIL DOSCIENTOS OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR (\$15,208.50)**, *equivalente a 50 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, sanción que establece el artículo 46 de la LPC, en concepto de multa por la infracción al artículo 43 letra e) en relación al artículo 24, ambos de la LPC.
- f) *Confírmese* la resolución definitiva pronunciada en el presente procedimiento a las ocho horas del día (folios 1975-1995, tomo IX), respecto de la multa impuesta por la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que asciende a la cantidad de **CINCO MIL SETECIENTOS SETENTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON VEINTITRÉS CENTAVOS DE DÓLAR (\$5,779.23)**, *equivalentes a 19 salarios mínimos urbanos del sector industria, detallada en la letra e) de dicha resolución*.
- g) Dichas multas, que ascienden a la cantidad de **VEINTE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA Y TRES CENTAVOS DE DÓLAR (\$20,987.73)** deben hacerse efectivas en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa**.

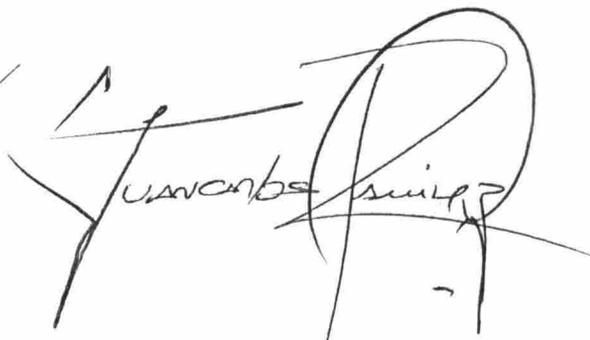
h) Notifíquese.



José Leoisick Castro
Presidente



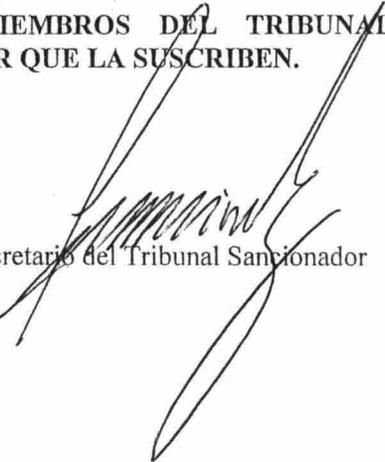
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Cienfuegos Ramírez
Segundo vocal

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

CM



Secretario del Tribunal Sancionador