


"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

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 07/09/2023 Hora: 13:17 pm Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 197-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:		WENDY GUADALUPE HERNANDEZ FLORES ( <i>propietaria de Inmobiliaria Salvadoreña B&amp;R</i> ).	
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>La consumidora, en síntesis, manifestó que: "el 20 de febrero del año 2019 firmo contrato de prestación de servicios con la proveedora la señora Wendy Guadalupe Hernández Flores que se identificó como representante de la Inmobiliaria Salvadoreña con el objetivo de la exclusividad de la comercialización de inmueble de la consumidora, pactando el precio de venta por el monto de \$45,000.00 dólares y el pago de la comisión sería el excedente del precio pactado, pero es el caso que la casa fue vendida por la cantidad de \$37,000.00 dólares, pero la proveedora juntamente con el señor le exigieron el pago de la cantidad de \$1,898.68 dólares, como pago de comisión, pagó el monto, pero no le entregaron ninguna factura, solo recibos, al revisar el contrato la consumidora no estaba obligada en el pago de esa cantidad, porque la casa no se vendió en el monto pactado por lo que no había excedente de ese precio para el pago de la comisión, por lo anterior considera que el proveedor le cobro indebidamente e incumplió con lo contratado (sic)".</p> <p>Según la consumidora, los hechos señalados podrían ser configurar la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), que prescribe: "Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) "No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados", relacionado al derecho básico de todo consumidor establecido en el artículo 4 letra e) de la LPC, que disponen: "Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente".</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			
La consumidora solicitó "(...) que la proveedora le reintegre la cantidad de \$1,898.68 por incumplimiento de contrato, lo anterior en base a los artículos 4 literal e), 24, 43 literal e) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor (...) " (sic).			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			
Según se consignó en el auto de inicio (fs. 41-42), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.			



En tal sentido, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto las condiciones y tiempo de cumplimiento del servicio, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* al prestar los servicios en los términos contratados por la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

#### IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora Wendy Guadalupe Hernández Flores pues en resolución de fs. 41-42, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 17/01/2023 —fs. 44— asimismo, se le notificó a la proveedora denunciada la resolución de fecha 08/05/2023 —fs. 46— en la cual se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días, la cual fue comunicada en fecha 16/05/2023 —fs. 47—; sin embargo, no hubo pronunciamiento de la proveedora en ninguna de las referidas etapas.

Es así que, en el estado actual de la sustanciación del presente procedimiento, este Tribunal debe pronunciarse sobre la conducta imputada a la denunciada sobre la base de la documentación probatoria que consta en el expediente de mérito, aún sin la intervención de la proveedora.

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

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la LPA, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: “*Cuando la ‘utilización’*

*de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate". (Los resaltados son nuestros).*

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: "Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario".

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: "Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica". (Los resaltados son nuestros).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

2. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó como prueba documental:

i) Fotocopia del contrato de prestación de servicios de fecha 20/02/2019, suscrito entre la señora y la proveedora Wendy Guadalupe Hernández Flores (fs.4).

ii) Copia de recibo, mediante el cual consta que Inmobiliaria Salvadoreña B&R, recibió de la señora , en concepto de pago de honorarios del 5% por la venta del inmueble ubicado , Santa Ana, la cantidad de \$1,898.68 dólares (fs. 5 y 6).

iii) Compraventa del inmueble supra relacionado, de fecha 31/01/2020, por la cantidad de \$37,000.00 dólares (fs.7).

iv) Factura número 000172 emitida por la proveedora Wendy Guadalupe Hernández Flores, propietaria de la Inmobiliaria Salvadoreña B&R, emitida a favor de la señora

por la cantidad de \$1,898.68 dólares, en concepto de honorarios por venta de propiedad (fs.8).

#### VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal advierte que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa, la relación contractual existente entre la consumidora y la proveedora Wendy Guadalupe Hernández Flores, por medio de la fotocopia de contrato de prestación de servicios de fs. 4 y factura número 000172 emitida en concepto de pago de honorarios por comisión de venta de inmueble de fs. 8.

Además, de lo manifestado por la consumidora en la denuncia y del contrato de prestación de servicios, se tienen como hechos comprobados que la denunciante firmó un contrato el cual tenía por objeto la venta de un inmueble ubicado en Santa Ana, por la cantidad de \$45,000.00 dólares, cuya vigencia del mismo era de 60 días a partir de la firma del contrato, mediante el cual, si se cumplía el supuesto de venta del inmueble, se pagaría a la proveedora una comisión; por lo cual, tal como se documentó, consta copia de compraventa mediante la cual se señala que el inmueble relacionado se vendió el día 31/01/2020 por la cantidad de \$37,000.00 dólares a un tercero, en consecuencia la consumidora pagó en concepto de comisión la cantidad de \$1,898.68 dólares.

Establecido lo anterior, se advierte que en el contrato de prestación de servicios firmado por ambas partes se establecen las siguientes cláusulas denominadas: I) OBJETIVO se establece que: *"El presente contrato tendrá como único objetivo la exclusividad de la comercialización de un inmueble de naturaleza urbana, el cual se encuentra ubicado en*

*.. del municipio de Santa Ana, con un área de sesenta metros inscrito en el registro de la propiedad a favor del contratante bajo la matrícula* asimismo, en la cláusula denominada II) PLAZO, se establece que: *"Dicho contrato tendrá una vigencia de sesenta días (60) a partir de esta fecha y se podrá prorrogar por periodos iguales si así lo acordaran ambas partes"*; finalmente en la cláusula III) OBLIGACIONES DE AMBAS PARTES, literal b) OBLIGACION DEL CONTRATANTE, se señala que es obligación del contratante, *"reconocer la exclusividad del presente contrato sobre el inmueble del que trata el mismo, reconociendo por la comercialización del inmueble una comisión de dicha venta, se reconocerá el sobreprecio del valor de cuarenta y cinco mil dólares americanos (\$45,000). El cual será cancelado en el momento que se haga efectiva la venta del inmueble pactado. A su vez el contratante se obliga a pagar la comisión pactada aun después de haber expirado el plazo del*

*contrato si el comprador a esa fecha sea un cliente atendido por el contratado durante la vigencia del contrato o sus prórrogas". En ese sentido, se tiene que el contrato fue firmado el 20/02/2019, y la venta del inmueble se realizó el 31/01/2020, es decir el plazo de vigencia del mismo fue superado, sin existir prórroga documentada del mismo en el presente expediente administrativo; sin embargo, según señala el proveedor en la contestación del avenimiento a fs. 15, esta prórroga fue verbal.*

Establecido lo anterior, es pertinente señalar que tal como lo establece la cláusula II) del contrato denominada Plazo, éste tenía una vigencia de 60 días a partir de la firma del mismo, es decir, durante ese periodo de tiempo las obligaciones emanadas del contrato eran totalmente exigibles a ambas partes, sin embargo, se tiene que la celebración de la venta del inmueble objeto del mismo se realizó a casi un año de diferencia, por lo cual, ***las obligaciones contenidas en el mismo ya no podían ser legalmente exigidas a ambas partes, pues sus efectos jurídicos habían cesado***; no obstante lo anterior, se presume una prórroga tácita del contrato, ya que la consumidora en pleno consentimiento por medio de la denunciada concretó un año después la venta del inmueble por la cantidad de \$37,000.00 dólares, la cual se encuentra documentada a fs. 7, de los cuales consta que la consumidora en pleno conocimiento de sus acciones pagó a la denunciada la cantidad de \$1,898.68 dólares en concepto de honorarios o comisión, la cual representa el 5% de la venta total del inmueble, ejecutando lo que parece ser un acuerdo verbal entre las partes del cual no se tiene documentación escrita que genere obligaciones jurídicas para las mismas, quedando a disposición de las partes el cumplimiento del pacto verbal.

En tal sentido, este Tribunal al analizar la documentación agregada a este expediente, relacionada con el contrato de prestación de servicios, advierte que no existe un incumplimiento de los términos o condiciones en que la proveedora prestó sus servicios, puesto que, durante la vida jurídica del contrato (60 días) no se logró concretar la venta del inmueble objeto del contrato, por lo cual, las obligaciones contraídas entre las partes no se volvieron exigibles, y ante la falta de prueba documental que compruebe la prórroga del referido contrato, únicamente se puede presumir la existencia de un pacto verbal entre las partes que no genera consecuencias jurídicas de las cuales pueda derivarse un incumplimiento contractual atribuible a la señora Wendy Guadalupe Hernández Flores.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá

de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional –v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003– se define como: “*La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa*”. Los resaltados son nuestros.

Como en reiteradas resoluciones ha expuesto este Tribunal, el ejercicio de la potestad sancionatoria requiere de elementos que establezcan o denoten la concurrencia de una infracción tipificada en la normativa aplicable, a fin de desvirtuar la presunción de inocencia del presunto infractor con una prueba de cargo fehaciente.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, estima procedente *absolver* a la señora Wendy Guadalupe Hernández Flores del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

#### VII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 4 letra e), 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*.
- b) *Absuélvase* a la proveedora **Wendy Guadalupe Hernández Flores** de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, en relación a la denuncia presentada por la señora

conforme al análisis expuesto en el romano VI. de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

c) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

d) *Notifíquese.*

*Jose Leisick Castro*  
José Leoisick Castro  
Presidente

*Pablo José Zelaya Meléndez*  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

*Juan Carlos Ramírez Cienfuegos*  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

*[Signature]*  
Secretario del Tribunal Sancionador