

| | | | |
|---|---|--|-----------------------|
|  | TRIBUNAL SANCIONADOR | Fecha: 12/12/2023 Hora: 13:16 Lugar: San Salvador. | Referencia: 1407-2022 |
| RESOLUCIÓN FINAL | | | |
| I. INTERVINIENTES | | | |
| Denunciante: | | | |
| Proveedora denunciada: | DESARROLLOS Y SERVICIOS NUEVO CUSCATLÁN LIMITADA. | | |
| II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES. | | | |
| <p>A. El consumidor en su denuncia manifiesta <i>"que en fecha 05 de enero del 2022 firmo un contrato de promesa de venta con DESARROLLOS Y SERVICIOS NUEVO CUSCATLÁN LIMITADA, en donde desarrolla un proyecto residencial en inmueble de naturaleza urbana, identificado como lote sin número, en jurisdicción de Nuevo Cuscatlán departamento de La Libertad, de una extensión superficial aproximada de seis punto cincuenta manzanas inmueble inscrito a favor de la vendedora bajo las matrículas</i></p> <p><i>Y</i> <i>ambas</i></p> <p><i>del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas de La Cuarta Sección del Centro Departamento de La Libertad, que sobre dicho inmueble se ejecuta el proyecto residencial</i></p> <p><i>Etapa UNO, que será sometido a la Ley de Propiedad por Pisos y Apartamentos y que consistirá en sesenta y siete unidades habitacionales, que estarán distribuidas en varios polígonos, que serán para uso habitacional.</i></p> <p><i>La promitente vendedora dio PROMESA DE VENTA por el precio de DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y SIETE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, pagando un anticipo de VEINTICUATRO MIL SETECIENTOS NOVENTA Y CUATRO DOLARES CON SETENTA CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, suma que representa EL DIEZ POR CIENTO del precio total, de las cuales se han realizado los pagos en las fechas indicadas en la PROMESA DE VENTA. Es el caso que dicho proveedor o el promitente vendedor le ha informado al consumidor que el precio del inmueble se incrementará VEINTE MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, argumentado el proveedor el cambio de costos y materia prima estableciendo la cláusula IX ANTICIPO DE PRECIO que los compradores reconocen y aceptan la cantidad de dinero indicada en el numeral 1) de la Cláusula IV) de la presente promesa de compraventa se entrega en concepto de anticipo y como parte del precio en caso de retractarse el comprador perderá dicha cantidad de dinero entregada, quedando la promitente vendedora en completa libertad para disponer del inmueble prometido en venta (...) clausula la cual el consumidor considera abusiva, pues el promitente vendedor ha incrementado el valor del inmueble unilateralmente;</i></p> | | | |

Handwritten signature or initials in the bottom left corner.

por lo que no está de acuerdo en pagar dicho incremento, y solicita la intervención del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor para que investigue y se de cumplimiento al precio pactado originalmente” (SIC).

B. En relación a lo anterior, el denunciante señaló que los hechos descritos podrían ser constitutivos de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor—en adelante LPC—: “Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales”, en relación a la práctica abusiva definida en el artículo 17 letra i) de la misma ley: “se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes tales como: i) las cláusulas que supongan la imposición de una penalización que no corresponda, al daño causado al proveedor por el incumplimiento del contrato (...)”, la cual, en caso de configurarse, acarrearía la imposición de la sanción prevista en el artículo 47 de la LPC.

Asimismo, de los hechos señalados denunciados por el consumidor se podría configurar la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la 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 dispone: “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”; la cual, en caso de configurarse, acarrearía la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 de la LPC.

C. Por otra parte, el día 05/12/2022 se recibió escrito y documentación anexa presentada por el licenciado [REDACTED] en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial del denunciante, señor [REDACTED] mediante el cual expuso, en síntesis, lo siguiente:

Que su representado fue notificado del incremento de \$20,000.00 en el precio del inmueble objeto del contrato de promesa de compraventa, por lo que se solicitó a la proveedora se sujetara a los términos del contrato; sin embargo manifiesta que, como respuesta, la proveedora invocó la cláusula IX ANTICIPO DEL PRECIO la cual dispone (...) *en caso de retractarse los promitentes compradores de la celebración del contrato de compraventa, éstos perderán dicha cantidad de dinero entregada en concepto de anticipo, quedando la promitente vendedora en completa libertad para disponer del inmueble prometido en venta. Si se retracta la promitente vendedora de la celebración del contrato de compraventa, esta deberá restituir a los promitentes compradores la cantidad de dinero recibida como parte del precio más intereses legales anuales sobre el anticipo. En ambos casos no será necesario requerimiento judicial (...)*”.

De la cláusula anterior, señala el referido apoderado que la misma es desproporcional a la consecuencia de la proveedora frente al desistimiento de celebrar el contrato de compraventa.

Señala que en fecha 24/10/2022, su poderdante y su esposa fueron notificados de que la proveedora se *“Retracta de forma irrevocable de la celebración del contrato de compraventa prometido”*. En virtud de lo anterior, solicita como medida cautelar *que se le ordene a la proveedora que se abstenga de comercializar el bien inmueble prometido en venta a su poderdante y su esposa. Concretamente, la unidad habitacional N°1 del polígono “A”, modelo Malva, Etapa Uno del*

, cuyo desarrollo se ejecuta en la jurisdicción de Nuevo Cuscatlán, departamento de La Libertad. Esto incluye la abstención de ofrecer, prometer en venta, vender o celebrar otro contrato con un tercero que no sea su poderdante o su esposa sobre dicho inmueble.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó que la proveedora *“(…) brinde el cumplimiento del precio pactado inicialmente en la promesa de venta del inmueble; Es decir que se celebre la compraventa al precio pactado. De igual forma con base a los artículos 99 y 100 de la LPC, se solicita a esta Defensoría medida cautelar, para que el inmueble no se venda a otro consumidor, mientras el proceso se encuentre abierto en la Defensoría del Consumidor (…)*”. (SIC)

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

A. Según se consignó en el auto de inicio (fs. 66 al 68), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Así, 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”*, el resaltado es nuestro.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en el cual fue pactado el contrato de promesa de venta*, y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* al no entregar los bienes o los servicios en los términos contratados por el consumidor, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

B. Asimismo, se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: “introducir cláusulas abusivas en los contratos (…) en perjuicio de los consumidores ”; en relación con el artículo 17 letra i) de la misma ley: “se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio*

en los derechos y obligaciones de las partes tales como: i) las cláusulas que supongan la imposición de una penalización que no corresponda, al daño causado al proveedor por el incumplimiento del contrato (...)"; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 47 de dicho cuerpo normativo, como consecuencia ante la comisión de las infracciones de tal gravedad.

El Derecho de Consumo nace, precisamente, para tutelar los derechos del consumidor, propiciando la equidad entre las partes, ante el desequilibrio en que se encuentra el consumidor en algunas relaciones contractuales, y es al amparo de los principios de este Derecho que el artículo 17 de la LPC proscrib *todas aquellas estipulaciones contractuales que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes*

En aplicación de la LPC, esta autoridad está facultada para someter las cláusulas contractuales, que sean cuestionadas ante esta instancia, a un análisis de proporcionalidad y equidad, a fin de determinar si alguna condición contractual constriñe indebidamente los derechos de los consumidores, incrementa desproporcionadamente sus obligaciones o crea, en general, situaciones innecesariamente desiguales entre las partes en cuanto a sus derechos y obligaciones, en menoscabo del consumidor.

Para realizar ese análisis e interpretar si una cláusula contenida en un contrato suscrito entre proveedor y consumidor tiene un carácter abusivo, debe también evaluarse las circunstancias concurrentes al momento de su celebración, la naturaleza de los bienes o servicios contratados, la totalidad de las condiciones contractuales o extracontractuales relacionadas con la aplicación de dicha cláusula.

Además, cabe señalar que la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, se configura por el solo hecho de incluir una cláusula abusiva en el contrato, razón por la cual, el carácter abusivo resulta de su propio texto, sin que sea necesaria su aplicación por parte del proveedor para efectos de que la infracción se materialice.

Aunado a lo antes expuesto, jurisprudencialmente, la Sala de lo Constitucional de la Honorable Corte Suprema de Justicia —en adelante SC—, en su resolución de las diez horas con veintisiete minutos del día 25/06/2009, en la Iinconstitucionalidad bajo referencia 26-2008, ha sostenido que: *"(...) En efecto, la autonomía de la voluntad como centro del contrato no debe en modo alguno absolutizarse ni sacralizarse. La presencia razonable del Estado es necesaria, porque son múltiples las áreas donde actualmente sobreabundan situaciones de disparidad y asimetría entre las partes contratantes. La intervención del Estado en los contratos se moviliza con carácter permanente y anticipado, poniendo determinados marcos a la autonomía de la voluntad, y no reconociéndola más que dentro de ellos (...)"*, el resaltado es nuestro.

Además, el artículo 101 inciso 2° de la Cn establece: *"El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización*

de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores”, disposición que fortalece la protección del interés de los consumidores, como una categoría jurídica de rango constitucional.

Por su parte, la SCA en la resolución de las quince horas nueve minutos del 13/06/2016, en el procedimiento bajo referencia 275-2010, sostuvo: “Este principio —defensa de los intereses de los consumidores es desarrollado mediante normas de orden público que pretenden proteger a la parte — de la relación de consumo que se encuentra en desventaja, restableciendo el equilibrio contractual. Debe precisarse que no se trata de menoscabar al proveedor, sino de disolver en el mayor grado posible las condiciones que afectan la autonomía de la voluntad real del consumidor”.

V. 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 **DESARROLLOS Y SERVICIOS NUEVO CUSCATLÁN LIMITADA**, pues en resolución de fs. 66 al 68 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 14/03/2023 —fs. 70, en ese sentido la proveedora realizó sus intervenciones de la siguiente manera:

I. El día 28/03/2023 se recibió en esta sede, escrito firmado por el licenciado

(fs. 71 al 83), en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora denunciada **DESARROLLOS Y SERVICIOS NUEVO CUSCATLÁN LIMITADA**; mediante el cual contestó la audiencia conferida en la resolución de las trece horas con doce minutos del día 08/03/2023, manifestando en síntesis lo siguiente:

a) Señala el apoderado que en el presente procedimiento se debe declarar la improponibilidad por falta de litisconsorcio activo necesario, pues en el caso en concreto la promesa de compraventa, prueba de la relación contractual, fue suscrita por su mandante, en calidad de “Prominente Vendedora”, y los señores _____ y _____ en calidad de “Prominentes Compradores”, por ello, ambos consumidores quedaron sujetos a las mismas declaraciones, obligaciones, derechos y requisitos consignados en el referido instrumento. En virtud de lo anterior, señala que cualquier tipo de acción, hecho, omisión o situación que se suscitare por la celebración del mismo, atañe a ambos consumidores, por encontrarse vinculados bajo el mismo documento contractual, en calidad de prominentes compradores; sin embargo, únicamente el señor _____ ha denunciado los supuestos incumplimientos, por lo que se estaría generando la presencia de la figura de la ilegitimidad incompleta, la cual se origina cuando no están todos los sujetos en quienes ella radica, la cual acontece el litisconsorcio necesario, por lo cual, argumenta que en estos casos los actos de

disposición sobre la pretensión sólo serán válidos si se realizan por todos los litisconsortes. En ese sentido, aduce que, si bien es cierto que el señor [REDACTED] aparentemente tiene interés legítimo en el proceso, no la goza de manera exclusiva ya que lo comparte con la señora [REDACTED], quien no se ha mostrado parte y quien tampoco compareció a la etapa conciliatoria en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, y en la sustanciación del proceso las consecuencias jurídicas que se arrojen como resultado compete a ambos.

b) Asimismo, sobre la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por introducir cláusulas abusivas en el referido contrato de promesa de compraventa, señala que en el mismo documento se establece la posibilidad recíproca que las partes puedan retractarse de la celebración del contrato prometido, pues dicha cláusula ha sido pactada entre las partes en el ejercicio constitucional de la libertad de contratación, por lo cual, le resulta pertinente aclarar que la cláusula XIII) REVISIÓN DEL PROYECTO DE LA PROMESA DE COMPRAVENTA, establece literalmente que “los prominentes compradores declaran que previa a la firma de la presente escritura de promesa de compraventa, se recibió de parte de la prominente vendedora, un proyecto del presente instrumento junto a sus respectivos anexos, el cual tuvieron la oportunidad de revisar detenidamente y consultarlo con su asesor legal; por tanto, por medio del presente instrumento expresan su conformidad y conocimiento de los alcances de los mismos”, por lo cual, afirma, que el consumidor tuvo la oportunidad de revisar detenidamente el contenido íntegro del proyecto del contrato de promesa de compraventa, inclusive la oportunidad de negociar el contenido de las condiciones del mismo como sucedió con la cláusula del pago del anticipo correspondiente al diez por ciento del valor del precio del inmueble prometido, que después de conversaciones sostenidas entre la partes, se acordó un pago fraccionado en varias cuotas posteriores a la firma de promesa como originalmente había sido considerado. Aduce, que el estándar de consumidor que tiene acceso a este tipo de proyecto es mucho más exigente y cuidadoso, racional y capaz de analizar cada detalle de las opciones que se le presentan, sobre todo en una operación de intercambio en el mercado, por cantidades de dinero por demás considerables.

En ese sentido, afirma que no es comprensible el planteamiento del consumidor denunciante al expresar que el contrato tiene una cláusula abusiva, cuando tuvo la real oportunidad de expresar su inconformidad sobre cualquier incorporación de cualquier cláusula del contrato, no obstante, lo anterior, decidió someterse y aceptarlas libremente sin discusión alguna conociendo con plenitud las consecuencias que las mismas generaba para ambas partes.

Por otra parte, señala que se puede apreciar que se ha realizado una incorrecta interpretación de la cláusula de anticipo de precio, pues el Tribunal literalmente ha establecido que la penalidad consignada en dicho romano de la promesa de venta se aplicará en caso de cualquier incumplimiento de las obligaciones de los prominentes compradores, hecho que no es verídico, en razón de que la cláusula es

bastante clara y expresa en especificar que esta penalidad opera única y exclusivamente en caso que los promitentes compradores se retractaran de la celebración de la compraventa, por ende se sobreentiende el hecho de que dicha penalidad no se aplicaría por el incumplimiento de cualquier otra obligación, por lo que resulta inverosímil que dicha estipulación ha causado algún tipo de daño o perjuicio al denunciante, pues ésta nunca fue materializada, en virtud de que no se configuró el retracto por parte de los promitentes compradores que accionara la aplicación de la presunta cláusula abusiva, por ello no se ha incurrido en ningún tipo de agravio para con el señor [redacted] por parte de su mandante.

c) Sobre la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados, manifiesta el apoderado que no se puede sancionar a la sociedad que representa por una conducta que no reúne un elemento objetivo de la tipicidad, en cuanto a que el objeto del contrato de promesa de compraventa no es la entrega del bien como lo dice la norma, sancionarla constituiría una evidente violación al principio de legalidad y culpabilidad señalado en el artículo 40 de la LPC, pues el contrato de promesa compraventa es una especie del género de los denominados contratos preparatorios, que son aquellos por medio de los cuales las partes no desean o no pueden efectuar de momento, un determinado contrato, el cual fijan o someten al cumplimiento de una condición o plazo; su fin es solo hacer posible el otorgamiento de un contrato futuro, el cual, a la fecha que se conviene el primero, no se quiere o no se puede realizar, o está sujeto a un acontecimiento futuro e incierto que las partes han previsto de forma expresa, lo que hace eventual la celebración del acto definitivo. Aduce que, con todo negocio jurídico, es indispensable que concurren los requisitos que la ley exige para su existencia y validez y se perfecciona con el simple consentimiento, por lo cual cumpliendo con los requisitos de la promesa de venta, la conducta atribuida a su mandante no reúne el elemento objetivo de la tipicidad contenido en el artículo 43 letra e) de la LPC, en razón de que éste nunca se obligó a entregar un bien al consumidor por miedo del contrato de promesa de compraventa agregado al procedimiento.

d) Finalmente, se pronuncia sobre la situación actual de la propiedad ubicada en [redacted] Nuevo Cuscatlán departamento de La Libertad”, señalando que en virtud del cumplimiento a lo pactado en la cláusula IX) de la Promesa de Compraventa, se dio por terminado el contrato con los consumidores denunciantes y se procedió a comercializar nuevamente el inmueble, por lo que tal y como consta en copia certificada en escritura pública de fecha 27/03/2023, su mandante celebró nuevo contrato de promesa de compraventa sobre el mismo inmueble con otro consumidor, por lo tanto no es dable conceder la medida cautelar solicitada por el consumidor, ya que habría afectación de derechos a un tercero.

R 7

En ese sentido, el Tribunal evacuo los argumentos del apoderado relacionados a la tramitación del procedimiento mediante resolución de apertura a pruebas de fecha 24/04/2023, la cual le fue notificada a la parte denunciada en fecha 11/05/2023 (fs.119 al 121), otorgándole a las partes el plazo de ocho días hábiles para presentar la documentación probatoria que consideraran pertinente.

II. En fecha 23/05/2023 se recibió escrito (fs.125 al 127), firmado por el licenciado [REDACTED], apoderado de la sociedad DESARROLLOS Y SERVICIOS NUEVOS CUSCATLÁN LIMITADA, mediante el cual ratifica la prueba ofrecida mediante el escrito presentado en fecha 28/03/2023 y solicita se dé trámite al procedimiento según las etapas que la ley señala, prueba que será desglosada y analizada en la valoración de la prueba.

III. Asimismo el día 23/05/2023, se recibió escrito y documentación anexa (fs.128 al 172), presentado por el licenciado [REDACTED], quien actúa como apoderado general judicial del señor [REDACTED] mediante el cual propone prueba, la cual será desglosada y analizada en la valoración de la prueba.

IV. El día 15/10/2023 se recibió escrito y documentación anexa (fs.173 al 177) presentado por el licenciado [REDACTED] quien actúa como apoderado judicial con cláusula especial del señor [REDACTED], mediante el cual informa:

Que el Juez de lo Civil y Mercantil declaró improponible las diligencias de pago por consignación, en ese sentido, el día 28/03/2023, la sociedad proveedora presentó escrito de misma fecha a dicho Juzgado, aduciendo, entre otras cosas, que la proveedora pretendió sorprender la buena fe del referido Juzgado e informó que había ejercido el “derecho de retracto” y con ello pretendía hacer creer que se había terminado el contrato de manera unilateral; la sociedad proveedora expresó que había intentado reintegrar lo pagado a su poderdante, sin que hubiese surgido la obligación del anticipo que recibió por la vivienda prometida en venta, asimismo, manifestó que había iniciado las diligencias de pago por consignación y que se comprometía a presentar en este procedimiento toda resolución que fuese emitida en el trámite de las respectivas diligencias.

En ese sentido, señala que el Juez Uno del Juzgado Primero de lo Civil y Mercantil, en las diligencias de pago por consignación con referencia 71-DVM-12-22, declaró la improponibilidad sobrevenida de dichas actuaciones, es decir, de las diligencias de pago por consignación que había iniciado la sociedad proveedora.

En ese sentido, este Tribunal procederá a analizar cada uno de los argumentos de las partes en el análisis de la configuración de la infracción, pues los mismos se encuentran relacionados a la valoración de la prueba y la configuración de la infracción misma.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A 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 uno 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) y 44 letra e) de la LPC.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

- i) Copia del testimonio de la escritura pública de promesa de compraventa otorgada por DESARROLLOS Y SERVICIOS NUEVO CUSCATLÁN LIMITADA y los señores

y

y los anexos del referido

contrato relacionados al bien inmueble a adquirir, los cuales se encuentran documentados a fs. 3 al 26.

- ii) Comunicado denominado “Ofrecimiento de Pago de Conformidad a la Cláusula IX del Contrato de Promesa de Venta de fecha 5 de enero de 2022”, mediante el cual se les comunica a los promitentes compradores lo siguiente: *“DESARROLLOS Y SERVICIOS NUEVO CUSCATLÁN, LIMITADA SE RETRACTA DE FORMA IRREVOCABLE DE LA CELEBRACION DEL CONTRATO DE COMPRAVENTA PROMETIDO”*, ofreciendo a los consumidores la restitución total de las cantidades de dinero recibidas en concepto de anticipo y que figuraron como parte del precio de compraventa, los intereses legales contabilizados para cada una de las cantidades de dinero recibidas desde la fecha de la entrega, como se detalla a continuación: a) anticipo a devolver: VEINTICUATRO MIL SETECIENTOS NOVENTA Y CUATRO DÓLARES CON SETENTA CENTAVOS (\$24,794.70); b) La cantidad de los intereses legales correspondientes al 12% anual, los cuales ascienden a la suma de DOS MIL CUATROSCIENTOS NOVENTA Y OCHO DÓLARES CON SETENTA Y SIETE CENTAVOS DE DÓLAR (\$2,498.77) calculados desde la fecha de entrega del anticipo hasta el día 24/11/2022, que totalizan la cantidad de VEINTISIETE MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES DÓLARES CON SESENTA Y DOS CENTAVOS (\$27,293.62), sin perjuicio del recálculo o liquidación actualizada que corresponda al momento de la recepción del pago que se ofrece, documento que se encuentra a fs. 65, 93 al 94.
- iii) Copia de correo electrónico de fecha 20/12/2021, enviado por la colaboradora de ventas de la proveedora denunciada, la señora [REDACTED], al consumidor [REDACTED], mediante el cual se señala que se le remitió al mismo “machote del borrador y anexos del proyecto de promesa de compraventa”, con la relativa prueba el apoderado de la proveedora denunciada busca demostrar que el consumidor tuvo la oportunidad de revisar previamente el contenido íntegro de los términos y condiciones del contrato, por lo cual, se le habilitó la oportunidad de negociar las cláusulas ahí contenidas, documentado a fs. 87.
- iv) Diligencias de pago por consignación, las cuales se tramitaron en el Juzgado primero de lo Civil y Mercantil, Juez Uno de San Salvador, bajo el número de referencia cero nueve tres dos cuatro- dos dos-MRDV- uno CM uno (09324-22-MRDV-1CM1) presentadas el 16/12/2022, incorporada por el apoderado de la proveedora denunciada, con la finalidad de acreditar que en razón de la negativa de los consumidores a recibir el pago de la devolución del anticipo establecido en la promesa de compraventa más la penalidad correspondiente, se han promovido las diligencias, anexándose adicionalmente la resolución posterior a esta

fecha por el Juzgado Primero de lo Civil y Mercantil, juez UNO, las cuales se encuentran documentadas a fs. 89 al 92 y 95.

- v) Copia certificada del contrato de promesa de compraventa de las nueve horas del día 27/03/2023, ante los oficios notariales del licenciado _____, sobre inmueble ubicado en _____

Nuevo Cuscatlán, departamento de La Libertad, mediante la cual pretende demostrar el apoderado de la denunciada que el inmueble ubicado en el condominio antes mencionando, fue comercializado posterior a la notificación del retracto ofrecido en la promesa de venta al señor _____, contrato que se encuentra documentado a fs. 96 al 102.

- vi) Impresión del correo de fecha de 08/09/2022, enviado por el consumidor a la señora _____ ejecutiva de la sociedad proveedora e impresión de correo de fecha 08/09/2022, enviado por la referida ejecutiva, mediante el cual se realiza el siguiente cruce de información: manifiesta el consumidor *“En relación a lo manifestado en la reunión del pasado 04 de julio en sus oficinas por el incremento en precio por un monto de \$20,000.00 les manifiesto que no estoy de acuerdo. El contrato establece claramente el monto de la compraventa (\$247,947.00) y el vendedor tiene el derecho a recibir ese precio. Ninguna interpretación del resto de las cláusulas contractuales puede extenderse para permitir al vendedor sustraerse de sus obligaciones”* en ese sentido responde la proveedora: *“(…) dándole seguimiento a lo conversado y aclarando el motivo de la reunión que sostuvimos, le confirmo que por motivos ajenos a nuestra empresa, el proyecto ha sido impactado grandemente por incremento de precios en las partidas y rubros más importantes como lo son la mano de obra y principales materias primas, razón que nos impide continuar con la ejecución del proyecto en los términos acordados, por lo que nos vemos obligados a desistir del contrato de promesa de compraventa con responsabilidad para nuestra parte, aplicando lo establecido en la cláusula IX de dicho documento (...)”*, correo que se encuentra documentado a fs. 171 al 172.

- vii) Resolución emitida por el Juez Uno del juzgado Primero de lo Civil y Mercantil, mediante la cual se declaran improponible las diligencias por pago en consignación, resolución que se encuentra documentada a fs. 175 al 177.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Tomando en cuenta la prueba aportada por las partes y los hechos denunciados, este Tribunal procederá, en primer lugar, a abordar el incumplimiento contractual atribuido a la denunciada y, en segundo lugar, analizará la posible cláusula abusiva incorporada en el documento contractual objeto de análisis en el presente procedimiento.

A. Establecido lo anterior, en el presente caso una de las infracciones denunciadas atribuidas a la proveedora es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “**no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados**”; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

La *relación contractual* existente entre los consumidores [REDACTED] y [REDACTED] con la proveedora denunciada DESARROLLOS Y SERVICIOS NUEVO CUSCATLÁN LIMITADA, mediante la firma del contrato de promesa de venta —de fecha 05/01/2022— de un inmueble ubicado en el municipio de Nuevo Cuscatlán, departamento de La Libertad, en [REDACTED], etapa uno, por el valor total de \$247,947.00, de los cuales se pagaron en concepto de anticipo la cantidad de \$24,794.70 dólares. En primer lugar, se ha logrado acreditar la relación contractual existente entre las partes que intervienen en este procedimiento, logrando identificar que las mismas otorgaron su consentimiento mediante la firma de un contrato de **promesa de venta**, siendo este un acuerdo bilateral es decir “*que las partes se obligan recíprocamente (artículo 1309 C.C) , que se fija al inicio de una negociación, en ese sentido, la Ley comprende entre las obligaciones de hacer a la promesa de celebrar un contrato y establece en el artículo 1425 del Código Civil que “esta promesa no produce obligación alguna, salvo que concurran las siguientes circunstancias: 1) que la promesa conste por escrito; 2) que el contrato prometido no sea de aquellos que las leyes declaran ineficaces; 3) que la promesa contenga un plazo o condición que fije la época de la celebración del contrato; 4) que en ella se especifique de tal manera el contrato prometido que solo falten para que sea perfecto, la tradición de la cosa, o las solemnidades que las leyes prescriban”*”.

Las *condiciones contractuales*, mediante el referido contrato, específicamente en la cláusula II denominada PROMESA DE COMPRAVENTA, se pactó literalmente: “*que la promitente vendedora por el precio total de DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y SIETE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS, (...) pagaderos en la forma que más adelante se indica, promete vender como cuerpo cierto y hacer la tradición del dominio de los promitentes compradores, y estos se obligan a comprar y aceptar la tradición como cuerpo cierto de la unidad habitacional identificada en planos con el número UNO del polígono A, casa tipo Malva*”, siendo el plazo o condición de entrega, la finalización e inscripción en el determinado registro de los inmuebles que conformarían parte del relacionado complejo habitacional; asimismo, dentro del contrato se señaló en la cláusula denominada IV) FORMA DE PAGO que: “*los promitentes compradores pagarán el precio de la compraventa prometida de la siguiente forma: 1) un anticipo por la cantidad de VEINTICUATRO MIL SETECIENTOS NOVENTA Y CUATRO DOLARES CON SETENTA CENTAVOS DE DÓLAR, suma que representa el DIEZ POR CIENTO del valor total de la venta del inmueble prometido*”

cantidad que sería pagada en cuatro cuotas, cancelando el resto del total del inmueble al momento de la formalización de la escritura de compraventa.

Además, se estipuló en la cláusula IX denominada ANTICIPO DEL PRECIO, que *“los promitentes compradores reconocen y aceptan expresamente que la cantidad de dinero indicada en el numeral 1) de la cláusula IV) de la presente promesa de compraventa, se entrega en concepto de anticipo y como parte del precio; en caso de retractarse los promitentes compradores de la celebración del contrato de compraventa, estos perderán dicha cantidad de dinero entregada en concepto de anticipo, quedando la promitente vendedora en completa libertad para disponer del inmueble prometido en venta. Si se retractase la promitente vendedora de la celebración del contrato de compraventa, esta deberá de restituir a los promitentes compradores la cantidad de dinero recibida como parte del precio más intereses legales anuales sobre el anticipo”*. Finalmente, en el cuerpo del contrato se establece una cláusula relativa a la terminación de la promesa de compraventa la cual señala XVII) TERMINACION DE LA PROMESA DE LA COMPRAVENTA: *la presente promesa de compraventa se podrá dar por terminada por las siguientes causales: a) por mutuo acuerdo de las partes; b) por el evento del caso fortuito o fuerza mayor que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente instrumento; y c) por incumplimiento de las obligaciones de alguna de las partes, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula IX) del presente instrumento”*.

A partir del análisis de las cláusulas contractuales —fs. 3-13—, este Tribunal, en principio, tiene por cumplido lo dispuesto en el artículo 1425 del Código Civil, relativo a los supuestos para constituir un contrato de promesa de venta, pues en el presente caso se tiene que efectivamente el contrato adquirió validez por constar el mismo por escrito, cumpliéndose una de las solemnidades del contrato; la segunda circunstancia acreditada es la relativa a que el contrato prometido fue constituido bajo una causa lícita, por lo cual, es considerado un contrato con efectos eficaces para las leyes; como tercer punto y más importante, se cumple en el referido contrato la circunstancia relacionada a que la promesa de venta contenga dentro de ella el plazo y las condiciones en las cuales se celebrará el mismo, pues con esta condición la promesa adquiere seriedad y seguridad para las partes sobre las obligaciones adquiridas.

Ahora bien, respecto del *incumplimiento del contrato*, el consumidor en su denuncia manifestó y documentó, en esencia, a fs. 1, 65 y 171 que *la promitente vendedora le informó que el precio del inmueble se incrementará en veinte mil dólares de los Estados Unidos de America, argumentando que el cambio obedece al incremento de costos y materia prima, invocando la cláusula IX) ANTICIPO DEL PRECIO, situación con la que no está de acuerdo por considerar como abusiva la relacionada cláusula, negándose a pagar el incremento y solicita el cumplimiento del contrato en los términos pactados.*

En ese sentido, ante la vinculación contractual existente entre las partes y las obligaciones pactadas, las cuales consistían –en esencia– en la promesa de vender un bien inmueble en los términos y condiciones ofrecidas por parte de la proveedora y **el pago de un precio fijo** por parte del consumidor, tales condiciones se *vuelven ley entre las partes*, por lo cual, estas se encontraban condicionadas al cumplimiento de las mismas para el perfeccionamiento del contrato de compraventa el cual se realizaría a futuro; sin embargo, la proveedora denunciada notificó al promitente comprador de un incremento al precio del bien, justificando tal variación en *los costos de mano de obra y principales materias primas* (fs. 171); no obstante, bajo los principios de buena fe y consensualidad de los contratos, éstos no pueden ser modificados en sus obligaciones y derechos básicos de manera arbitraria por ninguna de las partes, debiendo respetarse la literalidad del contenido del contrato, de modo que las partes no pueden realizar ninguna modificación a las condiciones sin previa consulta o consentimiento del otro.

En línea con lo anterior, este Tribunal debe advertir que en este tipo de contrataciones, en las cuales se pactan obligaciones y condiciones que se perfeccionan a futuro, se pone al consumidor en una posición vulnerable y de riesgo, pues es la proveedora quien traslada obligaciones de pago al consumidor de un bien que aún no existe pero que es prometido en venta, únicamente adquiriendo como proveedora la obligación de la entrega del bien en un plazo o condición previamente pactada y en los términos acordados, los cuales pueden ser modificados ante la existencia de una eventualidad, sin que exista un consentimiento de ambas partes; en ese sentido, al ser un contrato previo a la concretización de un negocio, como lo es en este caso una compraventa de bien inmueble, se deben establecer de manera clara y puntual los términos y condiciones sobre las cuales se constituirán las obligaciones del contrato para su perfeccionamiento, por lo cual, en el caso que se promete la entrega de bienes a futuro, aplicado específicamente al sector dedicado a la construcción, este Tribunal considera que es obligación de los proveedores de este rubro prever circunstancias que puedan implicar mayor onerosidad en el cumplimiento de sus obligaciones, para justificar modificaciones esenciales del contrato y en específico aquellas relacionadas al precio.

De modo que, para su validez, dentro de este tipo de contratación es necesaria e indispensable la inclusión en los documentos contractuales de aquellas cláusulas denominadas como *cláusulas de variabilidad o de suelo*, las cuales, por regla general, por su naturaleza y finalidad son consideradas lícitas, *siempre que su contenido no genere desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, y cuya transparencia permita al consumidor identificar la cláusula como definidora del objeto principal del contrato y conocer el reparto de riesgos que involucre la variabilidad.*

Asimismo, debe destacarse que aunque los contratos incorporen dentro de ellos este tipo de cláusulas, las mismas no pueden ser impuestas de manera festinada, arbitraria o caprichosa por parte de los proveedores, pues aunque son un mecanismo de equilibrio entre las partes en el cumplimiento de sus

obligaciones, la redacción o constitución de las mismas puede poner en desventaja al consumidor, por lo tanto, de ser convenidas, deben ser redactadas de manera clara, estableciendo el objeto sobre el cual operará esta variación y un techo máximo de exigibilidad al consumidor, pues no se debe entender que la simple estipulación de la cláusula dejará al arbitrio del proveedor el alza del precio de un bien a la cantidad que éste estipule, por lo cual, estableciendo la variación o porcentaje máximo de variación, la misma deberá ser documentada y justificada de manera cuantificable al momento de hacerla exigible dentro del contrato.

Ahora bien, en el caso particular se denunció el alza del precio del bien objeto de la relación contractual, por la cantidad de \$20,000.00 dólares de los Estados Unidos de America, en virtud del incremento de los costes y materiales de construcción, situación que, además de no constar debidamente acreditada con informes que hicieran cuantificables los incrementos de los mismos, no cuenta con respaldo contractual al no haberse fijado una cláusula de variabilidad que regulase este supuesto —en los términos previamente desarrollados—; pese a lo anterior, al no estar de acuerdo el consumidor con la modificación a la condición esencial del precio, la proveedora procedió a dar por terminada la relación contractual invocando la cláusula IX) ANTICIPO DEL PRECIO, que establece: (...) *en caso de retractarse los promitentes compradores de la celebración del contrato de compraventa, estos perderán dicha cantidad de dinero entregada en concepto de anticipo, quedando la promitente vendedora en completa libertad de disponer del inmueble prometido en venta. Si se retractase la promitente vendedora de la celebración del contrato de compraventa, esta deberá restituir a los promitentes compradores la cantidad de dinero recibida como parte del precio más los intereses legales anuales de anticipo*”, siendo para este Tribunal, una conducta errónea y desproporcional la de la proveedora invocar dicha cláusula para justificar el incumplimiento contractual generado al incrementar el precio del bien, modificando una condición esencial del contrato unilateralmente, que sin duda causó un agravio patrimonial en el o los consumidores que figuraban como promitentes compradores del bien, pues la terminación anticipada del contrato bajo la modalidad de aplicación de la relacionada cláusula deja en una situación de inseguridad jurídica a los consumidores desde el momento de la firma de la referida promesa.

Es menester aclarar que, en términos generales, cuando así se haya dispuesto, las partes pueden invocar la cláusula que contenga el derecho de desistir o retractarse del contrato —cláusula IX para el caso en comento—, sin embargo, tal figura no debe ser invocada para justificar una acción que genere quebrantamientos a la esencia del mismo e impida la concretización de la finalidad por la cual fue acordado, en este caso para la formalización de la compraventa de un bien inmueble cuyo valor fue estipulado bajo la modalidad de precio fijo.

R
7

A partir de lo expuesto y de los documentos probatorios incorporados en este procedimiento, específicamente al contenido del documento contractual del contrato de promesa de venta, los hechos denunciados por el consumidor, así como las comunicaciones sostenidas entre los consumidores y proveedora en el cual se le comunica el incremento del precio del bien y la terminación contractual, que constan a folios 1, 3 al 13, 65 y 171, se acreditó con certeza que la proveedora DESARROLLOS Y SERVICIOS NUEVO CUSCATLÁN LIMITADA, incumplió con la obligación estipulada en el contrato de promesa de compraventa, ya que incrementó el precio originalmente pactado; en ese contexto este Tribunal considera pertinente acotar que ante el incumplimiento de la proveedora el o los consumidores no se encontraban obligados a firmar contratos futuros con un precio superior al inicialmente pactado, máxime cuando estos pagaron una cantidad de dinero en concepto de anticipo, con lo cual demostraron su voluntad de honrar sus obligación de pago con la proveedora.

En consecuencia, este Tribunal determina la existencia de responsabilidad de la proveedora por el cometimiento de la infracción imputada, por acreditarse fehacientemente en este procedimiento la concurrencia de todos los elementos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) por *“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*, resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la ley antes citada.

B. Por otra parte, también se atribuyó a la proveedora denunciada la infracción descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC, por *“introducir cláusulas abusivas en los contratos (...) en perjuicio de los consumidores ”*; en relación con el artículo 17 letra i) de la misma ley: *“se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes tales como: i) las cláusulas que supongan la imposición de una penalización que no corresponda, al daño causado al proveedor por el incumplimiento del contrato (...)”*; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

Que en el referido contrato se estableció la siguiente cláusula: IX) ANTICIPO DEL PRECIO: en la que se establece que *“los promitentes compradores reconocen y aceptan expresamente que la cantidad de dinero indicada en el numeral 1) de la cláusula IV) de la presente promesa de compraventa, se entrega en concepto de anticipo y como parte del precio; en caso de retractarse los promitentes compradores de la celebración del contrato de compraventa, estos perderán dicha cantidad de dinero entregada en concepto de anticipo, quedando la promitente vendedora en completa libertad para disponer del inmueble prometido en venta. Si se retractase la promitente vendedora de la celebración del contrato de compraventa, esta deberá de restituir a los promitentes compradores la cantidad de dinero recibida como parte del precio más intereses legales anuales sobre el anticipo”*. Así pues, habiendo desarrollado el contexto del presente caso, se advierte que este tipo de contratos bilaterales de

promesa de compraventa, en el cual ambas partes se han comprometido a ciertas obligaciones dentro de los mismos, con el fin de otorgar un bien a futuro, se desarrolla la constitución de una cláusula penal, que según el artículo 1406 C.C., es: *“aquella en que una persona para asegurar el cumplimiento de una obligación, se sujeta a una pena que consiste en dar o hacer algo en caso de no ejecutar la obligación principal o retardar su ejecución”* es decir que esta tiene como finalidad sancionar o penalizar a la parte contractual que no cumpla con el contrato o negocio.

Según la doctrina, las características de esta cláusula son: a) es una obligación accesoria de garantía, porque asegura la obligación principal (artículo 1407 inciso primero CC), b) constituye una evaluación anticipada de los perjuicios, porque se evalúa la posibilidad de los perjuicios cuantificándolos, c) es una obligación condicional, debido a que para poder exigirla, es necesario que el deudor no cumpla o se retrase en el cumplimiento de la obligación (artículo 1409 inciso primero CC), y d) es una caución, esto es porque se contrae para asegurar el cumplimiento de una obligación.

Ahora bien, respecto al momento en que puede exigirse la pena, el artículo 1409 inciso primero del CC, preceptúa que *“el deudor no incurre en la pena sino cuando se ha constituido en mora, si la obligación es positiva”*; asimismo, el artículo 1428 CC, establece: *“se debe la indemnización de perjuicios desde que el deudor se ha constituido en mora, o si la obligación es de no hacer, desde el momento de la contravención”*; y, el artículo 1408 C.C. consigna que: *“antes de constituirse el deudor en mora, no puede el acreedor demandar la pena; ni constituido el deudor en mora, puede el acreedor pedir a un tiempo el cumplimiento de la obligación principal y la pena, sino cualquiera de las dos cosas a su arbitrio, a menos que aparezca haberse estipulado la pena por el simple retardo, o a menos que se haya estipulado que por el pago de la pena no se entienda extinguida la obligación principal.”*

Ahora bien, sobre la cláusula en comento, este Tribunal se ha pronunciado anteriormente perfilando cuáles son los elementos que podrían definir el carácter abusivo de una cláusula que fije una penalidad desproporcionada. Así, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha afirmado que si bien toda cláusula penal está orientada a un efecto disuasivo, y tiene además una finalidad indemnizatoria para la parte que ha sufrido el incumplimiento, **el establecimiento de la posibilidad de apropiarse de la totalidad de lo pagado –que podría en algunos casos ser casi el porcentaje total del precio– puede generar una evidente desproporción, y derivar en un desequilibrio y beneficio a favor de la proveedora, sin que exista una contraprestación suficiente que lo justifique.**

En la misma línea de ideas, por resolución definitiva emitida en el procedimiento clasificado bajo la referencia 1036-09, emitida a las trece horas con treinta minutos del día 18/01/2010 este Tribunal señaló que *“...toda cláusula penal está orientada a un efecto disuasivo, y tiene además una finalidad indemnizatoria para la parte que ha sufrido el incumplimiento tratándose de “un avalúo anticipado de los perjuicios resultantes de la infracción de un contrato”*. En consecuencia, este Tribunal debe

determinar si la cláusula en estudio le permite a la parte que determina los requisitos generales de la contratación, la instauración de penas desmesuradas, y, además, si la penalidad impuesta es capaz de generar un desequilibrio y beneficio a favor de la proveedora, sin que exista contraprestación suficiente que lo justifique.

Así, en el presente caso, se debe determinar qué tan equilibrada es la relación entre el presunto daño producido a la proveedora por la mora del consumidor y la penalidad impuesta a éste. Y es que, la cláusula descrita, según el denunciante, opera conforme a los términos siguientes: *los promitentes compradores reconocen y aceptan expresamente que la cantidad de dinero indicada en el numeral 1) de la cláusula IV) de la presente promesa de compraventa, se entrega en concepto de anticipo y como parte del precio; en caso de retractarse los promitentes compradores de la celebración del contrato de compraventa, estos perderán dicha cantidad de dinero entregada en concepto de anticipo, quedando la promitente vendedora en completa libertad para disponer del inmueble prometido en venta. Si se retractase la promitente vendedora de la celebración del contrato de compraventa, esta deberá de restituir a los promitentes compradores la cantidad de dinero recibida como parte del precio más intereses legales anuales sobre el anticipo*; señalando, en conclusión, que la misma, efectivamente, deriva en un desequilibrio y beneficio a favor de la proveedora, sin que exista una contraprestación suficiente que lo justifique, pues el supuesto previsto en que los consumidores invoquen tal cláusula y suspendan la ejecución del contrato, implicaría la pérdida de la cantidad total dada en concepto de anticipo, quedando dicho valor a favor de la proveedora; y en el caso contrario, la única responsabilidad de la proveedora es entregar el anticipo más el interés legal calculado, lo cual genera mayor perjuicio patrimonial a la parte consumidora.

No obstante, de lo esbozado, aunque la proveedora es la que invocó la ejecución de esta cláusula y ofreció a la parte consumidora la devolución de lo cancelado en concepto de anticipo más los intereses legales anuales correspondientes, se tiene por establecido el carácter abusivo de la cláusula, pues la consecuencia para la parte consumidora resulta más onerosa en el caso que los mismos sean quienes la invoquen.

En virtud de lo anteriormente analizado, este Tribunal concluye que existen los elementos suficientes para afirmar que la cláusula examinada, *relativa a imponer una penalización que no corresponda al daño causado al proveedor por el incumplimiento del contrato*, encaja en las denominadas cláusulas abusivas contenidas en el artículo 17 letra i); dando como resultado una contravención a la LPC. En otros términos, se ha comprobado que la estipulación contractual objeto de análisis, es capaz de causar una afectación en la esfera jurídica de los consumidores, al colocarlos en desventaja respecto de los derechos y obligaciones de la proveedora. Así, se ha determinado que la cláusula analizada, independientemente de su denominación o finalidad, reúne los requisitos o aspectos

para ser catalogada como cláusula abusiva, en consecuencia, al haberse acreditado los elementos del tipo infractor previsto en el artículo 44 letra e) de la LPC, que señala: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales (...) en perjuicio de los consumidores*”, es procedente imponer a la denunciada la sanción correspondiente, conforme el artículo 47 de la ley antes citada.

C. Ahora bien, establecidas las conductas ilícitas, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo

expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y un minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) y 44 e) de la LPC, de manera culposa por parte de la proveedora, pues ésta no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo con las obligaciones contractuales adquiridas, en armonía con las disposiciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; asimismo, se estableció la comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa de hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 47 de la LPC—, por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, este Tribunal tomará en cuenta los principios de legalidad, proporcionalidad y culpabilidad para la determinación de la multa, es así que verificará el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. *Tamaño de la empresa.*

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica*

con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.

A partir de la documentación presentada por la proveedora DESARROLLOS Y SERVICIOS NUEVO CUSCATLÁN LIMITADA, la cual consiste en: a) informe del auditor independiente al 31/12/2021 (fs. 103 al 109); y b) declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2021, periodo en el que reportó el total de rentas gravadas que asciende a la cantidad de \$11,109.39 dólares de los Estados Unidos de América, este Tribunal, únicamente para efectos de la cuantificación de la multa, considerará a la proveedora como una microempresa, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado doloso o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: “*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*”, así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: “*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*”, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: “*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*”.

En cuanto a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en “*e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, la denunciada estaba obligada a cumplir con lo establecido en el referido artículo. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, al haber incrementado el precio originalmente pactado; ahora bien, respecto a la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que señala como prohibición: “*e) introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales (...) en perjuicio de los consumidores*”, al analizar la cláusula IX denominada ANTICIPO DEL PRECIO, se ha determinado que la misma constituye una cláusula abusiva, en relación al art. 17 letra i) de la LPC.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que DESARROLLOS Y SERVICIOS NUEVO CUSCATLAN LIMITADA, no cumplió con las obligaciones contractuales adquiridas e introdujo en el documento contractual una cláusula abusiva en perjuicio de la parte consumidora. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento se acreditó que existiese una causa que exima a la proveedora de su responsabilidad en entregar el bien objeto del contrato en los términos que fue pactado, lo que limitó los derechos de la parte consumidora; asimismo, introdujo una cláusula contractual que impuso una penalización desproporcional en perjuicio de los consumidores.

d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho”. Conforme a ello, en el presente procedimiento se logró evidenciar que el consumidor

celebró contrato de promesa de venta sobre un inmueble ubicado en el cual tenía un costo total de \$247,947.00 dólares de los Estados Unidos de América, de los cuales canceló el 10% del valor total, pagando como anticipo la cantidad de \$24,794.70 dólares de los Estados Unidos de América; sin embargo, la proveedora modificó unilateralmente el precio del bien inmueble, aumentando el precio en \$20,000.00, situación que afectó la expectativa del bien a adquirir por parte del consumidor, y ante la negativa del mismo en relación al precio del inmueble, la proveedora dio por finalizada dicha relación contractual.

En ese sentido, ante la vulneración patrimonial ocasionada al consumidor denunciante y la expectativa de celebrar contrato sobre el inmueble habitacional antes relacionado, este Tribunal ha establecido que la sanción a imponer a la denunciada no puede ser menor al perjuicio ocasionado al consumidor.

e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo¹ en la infractora DESARROLLOS Y SERVICIOS NUEVO CUSCATLAN LIMITADA quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) y 44 letra e) de la LPC,

¹ “(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC. Y es que, como proveedora que se dedica a la comercialización de bienes inmuebles, se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de la actividad desarrollada; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifica el incumplimiento de lo pactado, asimismo, cuenta con la obligación de garantizar a los consumidores una posición de igualdad respecto a los documentos contractuales formalizados, situación que no ha ocurrido así en el presente procedimiento.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, la proveedora **DESARROLLOS Y SERVICIOS NUEVO CUSCATLAN LIMITADA** cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) y 44 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos desarrollados en el romano anterior, es procedente a realizar el cálculo de las multas a imponer a la misma.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como *graves* se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria; asimismo, en virtud de la segunda conducta atribuida, regulada en el artículo 47 de la LPC, las infracciones calificadas como *muy graves* se sancionarán con multa de hasta 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

En tal sentido, habiendo concluido que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *microempresa*, según el análisis realizado en el literal *a* del romano anterior; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la infractora, no se acreditó el dolo sino negligencia; que ésta, además de haber incurrido en incumplimiento contractual, introdujo una cláusula catalogada como abusiva en el presente procedimiento, contraviniendo con ello la LPC, y que el daño o efecto causado en la parte consumidora, con la primera de las conductas —incumplimiento contractual— fue concreto, conforme a lo señalado en el literal *d.* del romano anterior; mientras que, con la segunda de las conductas —introducir cláusulas abusivas en el documento contractual— el daño fue de carácter potencial, es decir, que para la configuración de la infracción no se requiere la comprobación de un daño o afectación concreta en un particular, sino que basta la constatación de la introducción de dichas cláusulas dentro de un contrato de adhesión en el que los consumidores no tienen las posibilidades de negociación; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación de los aludidos quebrantamientos.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador, resulta pertinente fijar

una multa cuya cuantía resulta *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 resulta 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 información y económicos de los consumidores

En ese sentido, en relación a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, este Tribunal considera que el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener es la cantidad de **\$30,549.79** dólares de los Estados Unidos de América —monto que resulta de aplicar a la cantidad pagada en concepto de anticipo (\$24,794.70) el interés legal del 12% anual, desde la fecha del contrato a la fecha de emisión de la presente resolución, es decir, durante 706 días, equivalente a \$5,755.09— ya que no es posible sancionar a la proveedora por una suma menor que la cantidad a la que asciende la afectación ocasionada al consumidor con el incumplimiento del contrato acreditado en el presente procedimiento.

En consecuencia, este Tribunal impone a la proveedora **DESARROLLOS Y SERVICIOS NUEVO CUSCATLAN LIMITADA:**

- a) Por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*no entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, una multa de *ochenta y cuatro salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, equivalentes a la cantidad **TREINTA MIL SEISCIENTOS SESENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$30,660.00)**.
- b) Por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 44 letra e) de la LPC por “*introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales (...) en perjuicio de los consumidores*”, una multa de *dieciséis salarios mínimos mensuales en urbanos en la industria*, equivalentes a la cantidad de **CINCO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$5,840.00)**.

Establecido lo anterior, es menester señalar que dichas multas suman un total de **TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$36,500.00)** y representan el **42%** y **3.2%**, respectivamente, dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria para la infracción contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC y 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria para la infracción contemplada en el artículo 44 letra e) de la LPC—, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos denunciados según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor en su denuncia solicitó a la proveedora: “(...) brinde el cumplimiento del precio pactado inicialmente en la promesa de venta del inmueble; Es decir que se celebre la compraventa al precio pactado. De igual forma con base a los artículos 99 y 100 de la LPC, se solicita a esta Defensoría medida cautelar, para que el inmueble no se venda a otro consumidor, mientras el proceso se encuentre abierto en la Defensoría del Consumidor (...)” (SIC).

En virtud de lo anterior, es importante mencionar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra e) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)”.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que: *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos.* Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme a lo anterior, es procedente *ordenar* a la proveedora **DESARROLLOS Y SERVICIOS NUEVO CUSCATLAN LIMITADA** la reposición de la situación alterada, en los

términos siguientes: *restituir* la cantidad de dinero pagada por la parte consumidora en concepto de anticipo, más los intereses legales anuales correspondientes al 12%, sobre el anticipo, a la fecha de la presente resolución, cantidad que asciende a **TREINTA MIL QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE DÓLARES CON SETENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$30,549.79)**; lo anterior, sin perjuicio de las acciones pertinentes que el consumidor pueda llevar a cabo ante la instancia judicial correspondiente, en virtud del incumplimiento de contrato acreditado en el presente procedimiento.

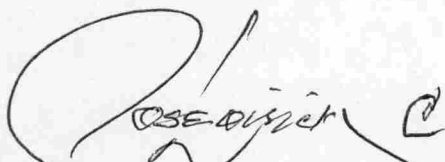
XI. DECISIÓN

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; 43 letra e), 44 letra e), 46, 47, 83 letra b), 112 inc. 2°, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* a la proveedora **DESARROLLOS Y SERVICIOS NUEVO CUSCATLAN LIMITADA** con la cantidad de **TREINTA MIL SEISCIENTOS SESENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$30,660.00)**, *equivalentes a ochenta y cuatro salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* —D.E. N° 10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N° 129, tomo 432 del 07/07/2021— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “*no entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, de conformidad al análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- b) *Sanciónese* a la proveedora **DESARROLLOS Y SERVICIOS NUEVO CUSCATLAN LIMITADA** con la cantidad de **CINCO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$5,840.00)**, *equivalentes a dieciséis meses de salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* —D.E. N° 10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N° 129, tomo 432 del 07/07/2021— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por “*introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales*”, de conformidad al análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

Dichas multas suman un total de **TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$36,500.00)** y 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.**

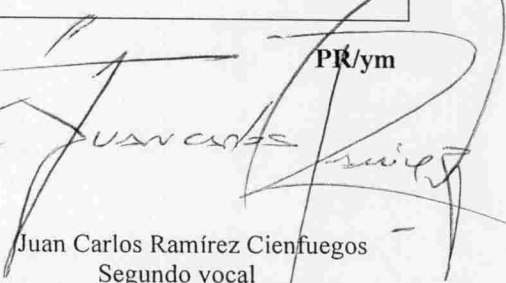
- c) *Ordénese* a la proveedora **DESARROLLOS Y SERVICIOS NUEVO CUSCATLAN LIMITADA** *restituir* la cantidad de dinero pagada por la parte consumidora en concepto de anticipo, más los intereses legales anuales correspondientes al 12%, sobre el anticipo, a la fecha de la presente resolución, cantidad que asciende a **TREINTA MIL QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE DÓLARES CON SETENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$30,549.79)**, sin perjuicio de las acciones pertinentes que el consumidor pueda llevar a cabo ante la instancia judicial correspondiente, en virtud del incumplimiento de contrato acreditado en el presente procedimiento.
- d) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la parte consumidora para las acciones legales que estime convenientes.
- e) *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.
- f) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente

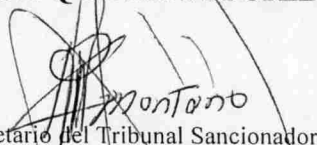


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador