

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 26/01/2024 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 308-2022</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 28/10/2021, el consumidor interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>"contrató con el proveedor el financiamiento de un inmueble nuevo ubicado en [redacted]. Señala que firmó contrato con detalle de costo total por \$24,999.72 el día 25/07/2020, con una reserva de \$214.29 y con promesa de entrega en Quartier 4 para febrero de 2021, así fue anunciado, promovido y publicado a inicios del proyecto. En diciembre de 2020, el gobierno donó casas a personas damnificadas debido a pasados desastres, los cuales fueron del Quartier 4 en la referida residencia, coincidiendo en la ubicación de la casa acordada en entregar. Debido a ello, se expresó claramente la opción de desistir entregando el 100% de la reserva antes mencionada, o como segunda opción, proseguir con el proyecto con una reubicación en el Quartier de su preferencia y siempre respetando el modelo de casa y costo de lo original pactado, accediendo a la última de las opciones. Al momento de ir a firmar el nuevo contrato, se le informó que por motivos de la pandemia, el costo de la casa era mayor, pero se haría un descuento especial según ellos, y del valor de \$24,999.72 se dejaría en \$28,000.00. No estando satisfecho, señala que accedió a ello pues se le prometió entregar la vivienda en Quartier 6 para mayo del 2021. Al confirmarle que podía ir a firmar contrato con el nuevo Quartier, le notificaron que el costo es mayor pasando hasta \$30,000.00, sin mayor explicación más que someterse a las condiciones y políticas de la constructora o que simplemente se podía retirar, pero además no pueden entregar las casas del Quartier 6 por no tener ellos autorización para promover esas casas, a pesar de habersele dado la libertad de elección".</i></p> <p>En fecha 28/10/2021, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia —fs. 19 a 23—. Posteriormente, en fecha 14/12/2021 —fs. 24—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 20/12/2021 (fs. 26) de la audiencia de conciliación programada para el día 06/01/2022. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 36), se hizo constar que la misma fue suspendida por solicitud de las partes; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciendo la</p>			

sesión para el día 20/01/2022, notificando a la proveedora en fecha 12/01/2022 (fs. 42); sin embargo, la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora, tal como consta en el acta de suspensión de audiencia de conciliación de fs. 45.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, presumió legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor en su denuncia y remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 04/03/2022.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó *“la devolución del dinero, canon de arrendamiento, daños y perjuicios e incumplimiento de contrato, por lo que solicita \$10,000.00 de compensación más devolución de la reserva”*.

### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 48 y 49), 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”*.

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 a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte del proveedor* al no entregar el bien o prestar 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.

### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

I. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

(i) En fecha 21/07/2023 —fs. 52 a 56— se recibió escrito firmado por el doctor [REDACTED] en su calidad de apoderado general judicial de la sociedad GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., mediante el cual evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerce su derecho de defensa, manifestando que tratándose de una promesa de venta, existe obligación tanto del promitente vendedor de entregar y hacer la tradición del inmueble objeto de la promesa, como del promitente

comprador de entregar el precio convenido; es por ello, que, finalizado el plazo, el objeto de la obligación es precisamente celebrar la compraventa. Que, de acuerdo a lo expuesto, lo primero que se debe saber es que todos los acuerdos deben quedar por escrito, y debe existir el acuerdo de ambas partes, este acuerdo se evidencia con la firma del vendedor y el comprador, que son la prueba idónea de la expresión del consentimiento entre los sujetos.

Por otra parte, agregó que, en el presente caso, de acuerdo al examen y verificación realizada a la copia de documentación probatoria remitida, la consumidora nunca estuvo de acuerdo en suscribir contrato con su mandante, prueba de ello es que nunca firmó el contrato a pesar que su mandante siempre estuvo anuente. Finalmente, señaló que tomando en cuenta lo expuesto, resulta claro que existe un componente de atipicidad en la conducta infractora en su elemento objetivo, ya que al ser inexistente el contrato por falta de perfeccionamiento de la voluntad de una de las partes, resulta igualmente inexistente cualquier pretendida obligación. En ese sentido, si es inexistente la obligación por ausencia de contrato es improcedente formular cualquier imputación relacionada a un incumplimiento, como se indica en la denuncia y en la consecuente resolución de admisión que ha dado trámite al presente procedimiento, por lo que, la supuesta conducta infractora resulta inexistente al no estar contemplada la obligación incumplida a cargo de su mandante, por lo que su representada continúa amparada en la presunción de inocencia.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, 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 art. 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 Código Procesal Civil y Mercantil 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).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

2. Aunado a lo anterior, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base*.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia*.

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión,

la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

3. Constan en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Fotocopia de contrato de promesa de venta de inmueble para uso habitacional, celebrado entre la sociedad GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. y el señor \_\_\_\_\_, en fecha 28/07/2020, el cual no se encuentra firmado por las partes contratantes (fs. 5 a 13).

b) Fotocopia de carta de aprobación de crédito de vivienda a nombre del señor \_\_\_\_\_, de fecha 25/07/2020 (fs. 14 y 18).

c) Fotocopia de factura número \_\_\_\_\_, a nombre del señor \_\_\_\_\_, de fecha 13/07/2020, por la cantidad de \$34.29, en concepto de otros cobros pago de contrato (fs. 17). Con dicha prueba se acredita la relación contractual existente entre la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. y el consumidor \_\_\_\_\_, así como el pago por la elaboración del contrato de promesa de venta; sin embargo, no se acredita el pago de la reservación de la vivienda objeto de reclamo.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

I. A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

i) la *relación contractual* existente entre el consumidor y la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., por medio de la fotocopia de la factura número \_\_\_\_\_ de fecha 13/07/2020, que se encuentra a folio 17 del expediente administrativo, en la que consta el pago realizado por el señor \_\_\_\_\_, a favor de la sociedad GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., en concepto de pago por otros cobros pago de contrato, por la cantidad de \$34.29.

B. Ahora bien, según lo regulado en el artículo 43 letra e) de la LPC, constituye una infracción grave: “no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”; por lo que es preciso determinar en el caso particular, en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* al no entregar el bien o prestar los servicios en los términos contratados por el consumidor.

Sin embargo, en el caso de mérito, no se estableció en este procedimiento cual fue la naturaleza del servicio contratado que se infiere celebraron las partes, pues ha quedado acreditado que el contrato celebrado (promesa de venta de inmueble), lo cual se trata de una obligación de hacer, no fue firmado por las partes contratantes, por lo que no hay prueba de la existencia de una obligación que haya sido incumplida; así como tampoco existe prueba del pago efectuado en concepto de reservación (que la consumidora afirma fue por la cantidad de \$214.29), pues el único pago realizado por el consumidor a

la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., consta en la factura de folio 17, por la cantidad de \$34.29, en concepto de otros cobros pago de contrato.

En ese sentido, ninguna de las partes ha sido capaz de comprobar los alegatos planteados, particularmente en qué consistía el bien o servicio contratado, en el precio pagado por dicho bien o servicio, y el incumplimiento de las condiciones ofrecidas para la entrega de dicho bien o la prestación de dicho servicio, ya que de la prueba que consta agregada al expediente administrativo no se pueden determinar dichos extremos, así como tampoco la comisión de la infracción relativa a *“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*, ya que no ha quedado acreditado el incumplimiento a la obligación de entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados, pues no consta dentro del expediente administrativo un contrato de promesa de venta de inmueble firmado por las partes, así como tampoco el pago de una cantidad en concepto de reservación por el inmueble objeto de reclamo.

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 sociedad GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. 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.

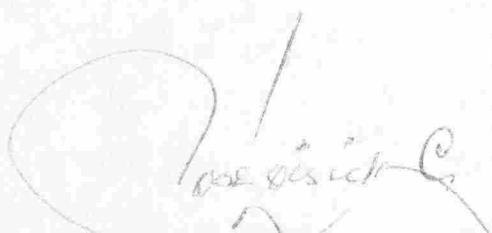
#### IX. DECISIÓN

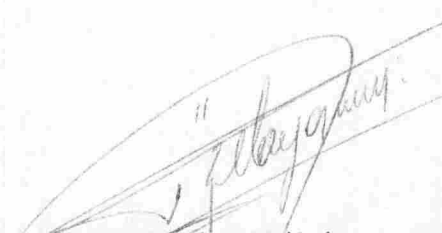
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 4 letras e) e i), 112 inciso 2°, 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

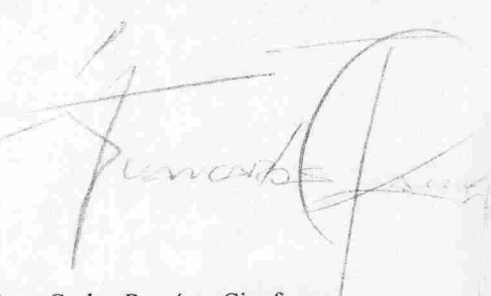
a) *Absuélvase* a la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., por la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, en relación a la denuncia presentada por el señor

b) *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.

c) *Notifíquese*.

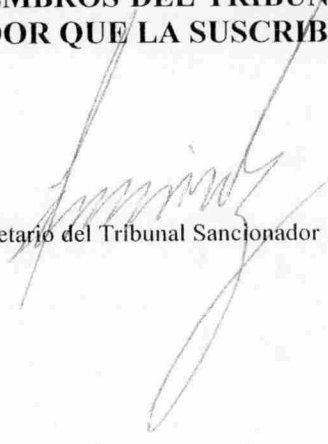
  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
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.**

OG/MIP

  
Secretario del Tribunal Sancionador