

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 22/05/2024 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1185-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 18/06/2021, el consumidor interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>"en fecha 13/09/2020, firmó contrato de promesa de venta con el proveedor por la compra de una vivienda del Proyecto que el valor de la vivienda es de \$24,999.72, dando una reserva de \$214.29, en fecha 22/05/2021 recibe llamada del proveedor, quien le informó que tenía dos opciones; renunciar al proceso de adquirir la vivienda o firmar un nuevo contrato por un precio de \$29,999.00, pidiendo el consumidor que se respetara el precio que se había pactado en la Promesa de Venta de fecha 13/09/2020. Que el proveedor le informa que de no aceptar el nuevo precio de la vivienda, no le entregarán llaves y será liberado para vender a otra persona"</i>.</p> <p>En fecha 22/06/2021, 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. 11 a 13—. Posteriormente, en fecha 19/07/2021 —fs. 14—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 21/07/2021 (fs. 16) de la audiencia de conciliación programada para el día 28/07/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 19), se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la parte proveedora. En fecha 28/07/2021 el consumidor presentó el escrito de folio 20, mediante el cual renunció a los medios alternos de solución de controversias, solicitando que se remitiera el expediente directamente al Tribunal Sancionador.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 literal a) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 20/08/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
El consumidor solicitó que: <i>"el proveedor cumpla con el precio establecido en la Promesa de Venta de fecha 13/09/2020, (\$24,999.72), lo anterior con fundamento en los artículos 4 literal e),</i>			

43 literal e) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, relacionado con los artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 23 y 24), 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

1. 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 fechas 18/10/2023 y 05/01/2024 —fs. 31, 39 a 42— se recibieron escritos firmados por el licenciado en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., mediante el cual evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio, ejerce su derecho de defensa y evacua el término probatorio, manifestando que en los procedimientos administrativos sancionadores en que haya transcurrido más de nueve meses, sin que la Administración dicte y notifique el acto administrativo expreso, operará de pleno derecho la caducidad, no siendo exigible la denuncia de “mora”, ni tampoco es preciso constatar dejación culposa por parte de la administración. En ese sentido, a partir del 20/08/2021 (fecha de remisión del expediente) se inició el procedimiento administrativo sancionador y, consecuentemente, comenzaron a computarse los nueve meses para que este Tribunal emitiera la resolución final de acuerdo con la LPA, aclarando que la resolución de inicio de fecha 06/09/2023, pese a su denominación, no es la que determina el inicio del procedimiento, porque la ley es clara al mencionar que el mismo se da con la remisión de la certificación que emita

el Centro de Solución de Controversias. De esa manera, es de advertir que desde el día en que efectivamente inició el presente procedimiento a la fecha, han transcurrido con creces los nueve meses con los que este Tribunal contaba para emitir resolución final, por ello, se debe declarar la caducidad y ordenar el archivo de este procedimiento sancionatorio, conforme lo regula el artículo 114 numeral 2) de la LPA.

Por otra parte, agregó que el Tribunal debe advertir que no se firmó el contrato de promesa de venta entre su representada y el consumidor denunciante, pues el documento que consta agregado en el expediente de folio 5 a folio 8, no corresponde a un contrato de promesa de venta, sino que únicamente constituye un borrador de contrato de promesa de venta, elaborado a raíz de la aprobación del crédito de vivienda a favor del consumidor denunciante, documento que consta agregado a folio 4 del mismo expediente. En ese sentido, GLOBAL DEVELOPERS, S.A. DE C.V. no adquirió la obligación de entregar el bien, ya que no existe un contrato de promesa de venta debidamente formalizado. Señala que es importante destacar que, a pesar de los esfuerzos de su representada por llevar a cabo la firma del contrato, el consumidor denunciante demoró el proceso y, como consecuencia, no se logró la formalización de este. Lo anterior también queda evidenciado en el borrador incompleto del contrato de promesa de venta que ha adjuntado el consumidor denunciante, reiterando que nunca se firmó ningún contrato de promesa de venta entre su representada y el consumidor denunciante.

Aunado a lo anterior, manifiesta que su representada no recibió arras como adelanto del precio por el bien prometido en venta como ha manifestado el consumidor denunciante, pues cabe destacar que la cantidad de \$214.29 transferida por el consumidor denunciante no constituye un adelanto, anticipo o reserva de la promesa de venta, sino que se realizó en concepto de servicios de conexión de agua y medidor por la cantidad de \$168.00, según consta en el recibo de pago número , así también por elaboración de contrato de promesa de venta que nunca se firmó y otros servicios por la cantidad de \$34.29 según consta en la factura número , y en diligencias administrativas para verificación de crédito por la cantidad de \$12.00 según consta en la factura número . Aún así, su representada está en disposición de reintegrar dicho monto al consumidor, no obstante, ante esta oferta de reintegro, el consumidor denunciante manifestó su negativa a recibir dichos fondos.

(ii) En relación al argumento de caducidad esgrimido en el escrito de fs. 39 a 42, es pertinente realizar las siguientes consideraciones:

A. Respecto a la supuesta caducidad del procedimiento, es preciso señalar que el artículo 167 inciso segundo de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA– establece que

a los procedimientos ya iniciados antes de la entrada en vigencia de esta Ley no les será de aplicación la misma, rigiéndose por la normativa anterior; contrario sensu, todos los procedimientos que aún no hayan sido iniciados durante la vigencia de la referida ley le serán aplicados la misma.

Por otra parte, el artículo 163 de la LPA prescribe que la misma será aplicable *en todos los procedimientos administrativos, por tanto, quedan derogadas expresamente todas las Disposiciones contenidas en Leyes Generales o Especiales que la contraríen.*

Asimismo, el artículo 26 de la LPA establece que *Los actos administrativos producirán sus efectos desde que se comuniquen a los interesados...*

Además, en un precedente más reciente y a propósito de la revisión de la legalidad de actuaciones emitidas por el Tribunal Sancionador, la Sala de lo Contencioso Administrativo –en adelante SCA– en resolución de las quince horas y cincuenta y cuatro minutos del 27/10/2020, en el proceso 166-2013, la cual fue notificada al Tribunal Sancionador el día 5/03/2021, concluyó que la Administración Pública que ejerce potestades sancionadoras tenía el plazo de un año **contado a partir de la notificación** del auto de inicio al presunto infractor para resolver el procedimiento administrativo sancionador.

Es decir, a partir de los relacionados precedentes jurisprudenciales, la SCA ha determinado que el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, debe de **respetar el plazo máximo de tramitación a partir de la notificación del auto de inicio del procedimiento sancionador** para resolver las controversias sometidas a su conocimiento, por lo que, para el presente caso, conforme a las disposiciones legales antes citadas y a la jurisprudencia de la SCA, resulta inaplicable lo prescrito en el artículo 144 de la LPC, respecto al inicio del procedimiento sancionatorio.

Además, la misma Sala ha establecido que *no basta con la emisión del acto administrativo por parte de la administración, sino que el mismo debe ser notificado, debiendo la notificación reunir los requisitos mínimos para cumplir con su finalidad [comunicar el acto a los interesados/afectados] y así revestir de validez el acto emitido y la notificación en sí misma* (resolución de las once horas cuarenta y tres minutos del veintiséis de febrero de dos mil veinte, en el proceso con referencia 503-2013).

En el caso particular, se constata que el procedimiento sancionador con referencia 1185-2021 inició en fecha posterior a la entrada en vigencia de la LPA y que dicha regulación es aplicable de manera directa al referido procedimiento. Además, que el Tribunal Sancionador pronunció resolución mediante la cual dio inicio al procedimiento administrativo sancionador el día 06/09/2023. Del mismo modo, se ha verificado que la comunicación del auto de inicio a la

proveedora denunciada GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., fue realizada de forma presencial en fecha 05/10/2023.

En ese orden de ideas, de conformidad con los lineamientos establecidos por la SCA, el conteo del plazo de la prescripción del procedimiento (caducidad) debe realizarse a partir del día en que se haya realizado la notificación del auto de inicio al presunto infractor.

Así, dado que el referido acto de comunicación procesal que se verificó respecto de la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., fue efectivo el día 05/10/2023, según la aplicación del artículo 89 de la LPA el procedimiento sancionador debe finalizar, a más tardar, nueve meses después, es decir, el 05/07/2024.

Por tanto, el Tribunal Sancionador comprueba que a la fecha de notificación de la resolución de inicio a la proveedora denunciada GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., no se había superado el plazo máximo de nueve meses para resolver el procedimiento administrativo sancionador, por lo que, no hay violación al principio de seguridad jurídica de la denunciada y se declara *sin lugar la supuesta caducidad del procedimiento* alegada.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

a) Fotocopia de carta de aprobación de crédito de vivienda a nombre del señor
, de fecha 10/09/2020 (fs. 4).

b) 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 13/09/2020, el cual no se encuentra firmado por las partes contratantes (fs. 5 a 9).

c) Fotocopia de comprobante de transferencia en Banco Agrícola, realizada a favor de GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., por la cantidad de \$214.29 (fs. 10).

d) Fotocopias de factura número a nombre del señor , de fecha 02/09/2020, por la cantidad de \$34.29, en concepto de otros cobros pago de contrato (fs. 43); factura número , a nombre del señor de fecha 02/09/2020, por la cantidad de \$12.00, en concepto de otros cobros gastos administrativos; y, recibo de pago número a nombre del señor , de fecha 02/09/2020, por la cantidad de \$168.00, en concepto de otros cobros conexión de agua (fs. 44). 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, el pago por otros gastos administrativos, y el pago por conexión de agua; sin embargo, no se acredita el pago de la reservación de la vivienda objeto de reclamo.

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:**

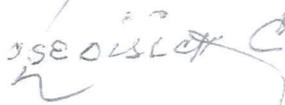
a) *Téngase* por recibido el escrito y la documentación presentados por la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., a través de su apoderado, el licenciado de fecha 05/01/2024.

b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación a la denuncia presentada por el señor _____ conforme al análisis desarrollado en el romano **VII** de la presente resolución.

c) *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 _____

d) *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.

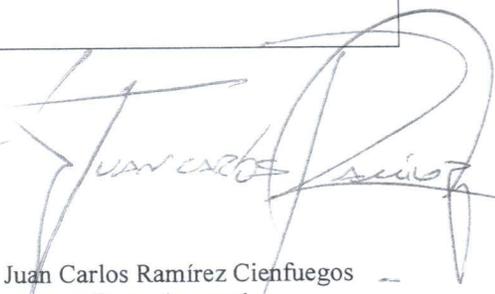
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



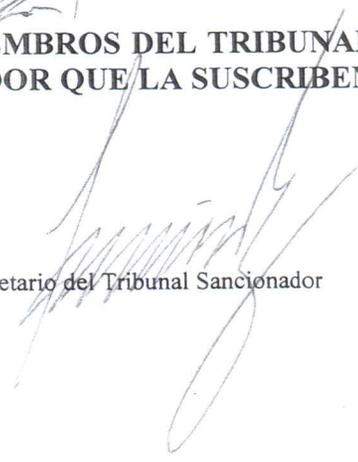
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



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

