

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 28/05/2024 Hora: 11:17 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1215-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedores denunciados:	1- IVAN, S.A. de C.V. 2- Luis Fernando López Urrutia 3- Claudia María López Urrutia 4- Ricardo Ernesto López Urrutia 5- José Roberto López Urrutia 6- Rene Eduardo Guzmán Urrutia 7- Francisco José Guzmán Urrutia 8- Rebeca María Guzmán Urrutia		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>En fecha 05/10/20 el consumidor interpuso su denuncia (f. 1) en la cual expuso que desde hacía dos años antes de la interposición de su denuncia, terminó de cancelar en su totalidad el lote número _____, ubicado en el límite de Ahuachapán y Chalchuapa, en la calle _____ que según el contrato de arrendamiento, se lee que el lote tiene una medida de 228.00 metros cuadrados, y de igual manera el consumidor fue a consultar con el plano del Centro Nacional de Registros, y el plano tiene la misma medida que tiene el contrato de arrendamiento, pero el consumidor solicita su cancelación a la proveedora y no se la quiere entregar con las medidas que reza el contrato de arrendamiento, ya que en la cancelación que le quieren otorgar le dicen que son 108.74 varas cuadradas, es decir, un área menor a la originalmente pactada. Manifiesta el consumidor que canceló un total de \$1,266.48 dólares; por lo que solicita que la parte proveedora le cumpla con la entrega de la cancelación con las medidas correctas.</p> <p>Según el consumidor, los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que establece que es una infracción grave: “No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”, relacionada con el derecho de todo consumidor establecido en el artículo 4 letra e) de la misma ley: “Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, Oficina Regional de Occidente —en adelante CSC— para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que el consumidor y los</p>			

denunciados pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letra c) de la LPC, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las once horas con cuarenta y seis minutos del día 05/12/23 (fs. 31-33).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicitó en el CSC que los proveedores: “(...) *le entregue su cancelación con las mismas medidas que presenta el contrato de arrendamiento, para poder escriturar a nombre del consumidor en el Centro Nacional de Registro. Con base en los artículos 4 literal b) y 43 literal e) de la LPC*”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

A los proveedores denunciados se les atribuye la supuesta comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC. Respecto de la referida infracción, se tiene que, la LPC prevé 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) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “**No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados**” (resaltado es propio). Lo anterior, tiene su fundamento en el artículo 4 letra e) de la misma ley, que estipula como un derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: “*Adquirir los bienes y servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente*”.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, **las condiciones en que se ofreció el bien**, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, **la existencia del incumplimiento por parte de los proveedores** al no entregar el bien 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 LOS PROVEEDORES DENUNCIADOS

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 los proveedores denunciados, pues en resolución de folios 31 al 33, se les concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporaran por escrito sus argumentos de defensa y presentaran o propusieran la práctica de pruebas que estimaran conveniente, la cual les fue notificada en fecha 18/12/23 (fs. 34 al 41).

2. Dentro de la etapa de inicio, en fecha 18/01/24 se recibió escrito firmado por el licenciado [redacted] y anexos (fs. 43-52), el referido profesional actúa en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora IVAN, S.A. DE C.V., contestando en sentido negativo la audiencia conferida, mencionando, en síntesis, lo siguiente:

i) Que, según contrato de arrendamiento, el lote contratado tiene una medida de 228.00 metros cuadrados, que se le entregó al consumidor señor _____ un acta de cancelación en la cual se le entrega un lote con medida de 108.74 metros cuadrados. Alega en su escrito que, según la pretensión del denunciante, ésta radica en que se le entregue su cancelación con las medidas que presenta el contrato de arrendamiento, para poder escriturar a su favor.

ii) Respecto de los hechos denunciados, manifiesta el licenciado _____ que dicho problema ya fue resuelto en reuniones sostenidas con el consumidor, y que se le hizo la aclaración que por un error involuntario se consignó una medida errónea en el contrato de arrendamiento del inmueble objeto de la controversia, pero físicamente el inmueble tiene las medidas consignadas en la cancelación del inmueble, medidas que el consumidor denunciante ya conoce y esta consiente que físicamente esas son las medidas otorgadas. Alega que en ese sentido el problema está resuelto, ya no tiene razón de ser, puesto que el mismo se encuentra solventado por las partes

3. Posteriormente el día 05/04/2024 se dictó la resolución de apertura a pruebas (f. 53), la cual fue notificada el día 22/04/24 a los proveedores, según consta a folios 54 al 61, mediante dicha resolución se les concedió el plazo de ocho días, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma, para que incorporaran las pruebas que estimaran convenientes, no aportando en dicho plazo ninguna documentación, referente al presente proceso sancionatorio.

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por el apoderado de la proveedora, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores de esta misma resolución. Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la denunciada con base en la prueba que consta en el expediente de mérito.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: ***“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna***

en el contrato de promesa de venta (fs. 4-8 y 12), pero llegado el momento cuando le entregan la cancelación del inmueble, le consigan en el documento unas medidas diferentes a las que reza el contrato de promesa de venta, reflejando en dicho documento 108.74 varas cuadradas, es decir un área menor a la originalmente pactada de 159.34 varas cuadradas —es decir 228.00 metros cuadrados—. Ante ello, el denunciante solicitó que le entreguen su cancelación con las mismas medidas estipuladas en el contrato de promesa de venta, como lo habían pactado desde un principio.

De la documentación incorporada al expediente, se tiene por acreditado con la fotocopia confrontada del contrato de promesa de venta (fs. 4-8), que al consumidor inicialmente se le prometió vender un lote rústico con las siguientes características, según cláusula D): “*Que las personas representadas en este acto, son dueños y actuales poseedores los primeros cuatro de doce punto cincuenta por ciento, el quinto y sexto del dieciséis punto sesenta y siete por ciento y el último del dieciséis punto sesenta y seis por ciento de un terreno rustico, situado en*

jurisdicción de Chalchuapa, departamento de Santa Ana, sobre la carretera que de la ciudad de Santa Ana, conduce a la ciudad de Ahuachapán, el cual forma parte de que se describe así: LOTE NUMERO

*que mide: AL NORTE, doce punto cero cero metros; AL ESTE, diecinueve punto cero cero metros, AL SUR, doce punto cero cero metros; y AL OESTE, diecinueve punto cero cero metros; de un área de **doscientos veintiocho punto cero cero metros cuadrados (...)**” (resaltado es propio); es decir, que con la comparación de estos dos documentos (contrato de promesa de venta y cancelación del inmueble), específicamente con la cláusula precitada, se logra establecer la diferencia en las medidas del lote objeto de la presente controversia.*

Se consigna también, en el mapa catastral emitido por el Centro Nacional de Registros (f. 11), inscripción de la parcela con el número de matrícula a favor de los proveedores Luis Fernando López Urrutia, Rene Eduardo Guzmán Urrutia, Claudia María López Urrutia, Ricardo Ernesto López Urrutia, Francisco José Guzmán Urrutia, Rebeca María Guzmán Urrutia y José Roberto López Urrutia, por medio del cual se establece un área total de 234.48 metros cuadrados aproximadamente, medidas que superan a lo establecido en el documento de cancelación del lote descrito (f. 12). Al respecto, es importante señalar que, el área de propiedad que se le prometió vender al consumidor, supera lo equivalente consignado en la constancia de cancelación del inmueble descrito en la promesa de venta (228.00 m², según contrato de promesa compraventa), y tampoco coincide con las medidas del inmueble matriculado en el Centro Nacional de Registros; por tanto este Tribunal advierte, que los proveedores no cumplieron con lo pactado en la promesa de venta, pues en aquel documento se obligó a realizar la tradición del dominio del 100% de propiedad de un lote con una extensión territorial de 228.00 m², y no por las 108.74 varas cuadradas consignadas en el documento de cancelación, tampoco consta que le hayan informado

al consumidor que estaba pagando el precio por las medidas erróneas estipuladas en la cancelación de su lote.

En virtud de lo anterior, y en concordancia con lo dispuesto en los arts. 1416 y 1417 del Código Civil, que determina que lo pactado por las partes, es obligatorio para los contratantes, que además los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella, se ha acreditado que el consumidor cumplió con su obligación de pagar la totalidad del precio, pero los proveedores no cumplieron con lo pactado respecto al bien objeto de la contratación, ya que ellos tendrían que haber cumplido con lo pactado en el contrato han celebrado —contrato de promesa de venta—, haber tenido la debida diligencia de verificar el contenido del contrato que estaban otorgando, y no incurrir en ese tipo de errores en una parte medular del contrato (determinación del objeto prometido); y que al momento en que se interpuso la denuncia en la correspondiente oficina del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, los proveedores no habían realizado la entrega del bien ofrecido al consumidor, conforme a lo pactado, es decir, de acuerdo a las medidas consignadas en el contrato de promesa de venta (fs. 4-8).

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por los proveedores denunciados, ya que a pesar de haberse mostrado parte en el presente procedimiento sancionatorio, no pudieron acreditar la efectiva entrega del bien contratado objeto de la controversia planteada por el denunciante, es decir, el lote por el cual este último erogó la cantidad de dinero pactada, esperando recibir como contraprestación los documentos contractuales correspondientes y conforme a las características descritas en el contrato del mismo, para poder ejercer el dominio sobre el inmueble, y que los proveedores estaban obligados a entregar. Sobre este último punto, se limitaron a afirmar que la controversia estaba resuelta con el consumidor, pero no lo acreditaron el legal forma, con la documentación pertinente, que permitiera a este Tribunal tener plena certeza que los denunciados habían satisfecho la pretensión del denunciante.

En razón de la prueba valorada y las disposiciones legales aplicables, lo manifestado por el denunciante respecto de la conducta por parte de los proveedores de no realizar la tradición del dominio del bien inmueble conforme a la descripción del mismo en la promesa de venta y de acuerdo a las condiciones pactadas, este Tribunal concluye que se ha acreditado la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, siendo procedente *sancionar* a los proveedores IVAN, S.A. DE C.V., Luis Fernando López Urrutia, Claudia María López Urrutia, Ricardo Ernesto López Urrutia, José Roberto López Urrutia, Rene Eduardo Guzmán Urrutia, Francisco José Guzmán Urrutia y Rebeca María Guzmán Urrutia (la primera por ser quien recibió los pagos y emitió la cancelación de la

obligación y los siete restantes por ser copropietarios del inmueble objeto de la controversia), en relación a los hechos atribuidos por la denuncia interpuesta por el señor

B. Ahora bien, establecida la conducta ilícita, 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 SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de los proveedores denunciados, este Tribunal considera necesario analizar si los mismos han 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 las conductas sancionables.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de los proveedores, pues no atendieron con la debida diligencia las formalidades del contrato celebrado, incumpliendo su obligación de entregar el bien que prometieron en los términos pactados con el consumidor, conforme a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

Así, el artículo 49 de la LPC, establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: 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 –dolo o culpa– con la que procedió el 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 del análisis de los documentos detallados que consta en el expediente administrativo, se tomó como referencia declaración de Impuesto Sobre la Renta del ejercicio fiscal del año 2020

(f. 51) presentado por la proveedora IVAN, S.A. de C.V., y el cual refleja ingresos anuales de \$3,079,729.07 dólares, y para efectos de la cuantificación de la multa en el presente procedimiento Administrativo Sancionador será considerada como una *mediana empresa*, guardando la finalidad disuasoria de la sanción. En cuanto a los proveedores Luis Fernando López Urrutia, Claudia María López Urrutia, Ricardo Ernesto López Urrutia, José Roberto López Urrutia, Rene Eduardo Guzmán Urrutia, Francisco José Guzmán Urrutia y Rebeca María Guzmán Urrutia, no hay información financiera o contable de los mismos, y este Tribunal con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, realizará una interpretación *pro administrado*, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerarlos a cada uno como *microempresarios*, 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 elemento se considera en el sentido de analizar si el sujeto 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 del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones 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 sancionable aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de los proveedores, pues al dedicarse a la comercialización de lotes, referente a este rubro, son conocedores que todas las relaciones comerciales con clientes y sus proveedores se documentan a través de contratos, los cuales deben ejecutar de buena fe y que por tanto, es evidente el carácter de obligatoriedad de lo pactado entre los contratantes, situación que no consta acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplieron con la entrega del bien conforme a lo pactado.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de los proveedores IVAN, S.A. DE C.V., Luis Fernando López Urrutia, Claudia María López Urrutia, Ricardo Ernesto López Urrutia, José Roberto López Urrutia, Rene Eduardo Guzmán Urrutia, Francisco José Guzmán Urrutia y Rebeca María Guzmán Urrutia, por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que poseen como proveedores de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con la entrega de los bienes en los términos y condiciones pactados con los consumidores.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción de los proveedores, es directa e individual, pues se acreditó que no cumplieron con la obligación contractual pactada con el consumidor, respecto de realizar la entrega de un lote, con la extensión superficial ofrecida, y la documentación correspondiente realizada de forma correcta, por lo que pagó el consumidor esperando recibir un inmueble de determinadas características y no fue así.

d. Impacto en los derechos del consumidor, naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a los consumidores.

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a *no entregar los bienes (...) en los términos contratados* —artículo 43 letra e) de la LPC—, dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos del consumidor, puesto que, en principio, al no cumplir con lo pactado éste se vio afectado en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero (\$558.92) en concepto de compra del 100% de propiedad un bien inmueble con determinadas características, no obstante la proveedora IVAN, S.A. de C.V., en el documento de cancelación le consignó medidas de extensión superficial distintas a las estipuladas en el contrato de promesa de venta. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en el consumidor al ofrecer los proveedores, un lote con una extensión superficial determinada, por la que el consumidor pagó y esperaba recibir, pero que ante el incumplimiento de los denunciados el ejercicio del derecho real de propiedad del consumidor se ha visto afectado.

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 disuasivo en los infractores —quienes han cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC—, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores, ya que por su experticia en la venta de lotes, deben considerar todos los factores externos que durante la ejecución de los mismos podrían llegar a afectar la óptima prestación de sus servicios profesionales, debiendo adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que les impone la LPC.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a los infractores IVAN, S.A. DE C.V., Luis Fernando López Urrutia, Claudia María López Urrutia, Ricardo Ernesto López Urrutia, José Roberto López Urrutia, Rene Eduardo Guzmán Urrutia, Francisco José Guzmán Urrutia y Rebeca María Guzmán Urrutia, pues se ha determinado que no entregaron los bienes en los términos contratados.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que los infractores ocasionaron al consumidor por la conducta cometida, siendo esta la cantidad de \$558.92 dólares (valor del inmueble), con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a los proveedores por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado al consumidor.

Por consiguiente y en virtud que la proveedora IVAN, S.A. DE C.V., es una persona jurídica, cuya capacidad económica es la de una *mediana empresa*, y los proveedores restantes son personas naturales, cuya capacidad económica —por presunción—, es la de unos *microempresarios*, el impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al consumidor (\$558.92 dólares), y el grado de intencionalidad con la que procedieron los infractores —*negligencia*—, este Tribunal impone a la proveedora IVAN, S.A. DE C.V., una multa de **CINCO MIL TRESCIENTOS VEINTIDÓS DÓLARES CON NOVENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,322.98)**, equivalentes a *diecisiete meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria*, 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*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **8.75%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—; y a los proveedores Luis Fernando López Urrutia, Claudia María López Urrutia, Ricardo Ernesto López Urrutia, José Roberto López Urrutia, Rene Eduardo Guzmán Urrutia, Francisco José Guzmán Urrutia y Rebeca María Guzmán Urrutia, este Tribunal impune a cada uno, una multa de **CIENTO CINCUENTA Y DOS DÓLARES CON NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$152.09)**, equivalentes a *quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria*, 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*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa, en suma el **1.75%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo dichas multas, a juicio de este Tribunal, proporcionales a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en su denuncia que la proveedora le entregue su cancelación con las medidas que presenta el contrato de arrendamiento para poder escriturar a nombre del consumidor en el CNR, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) 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 —SC—, 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 Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia –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, 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 al artículo 4 letra e) de la LPC, la titularidad del derecho a “*adquirir los bienes o servicios en las condiciones que el proveedor ofertó públicamente*”, le corresponde al denunciante como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo

procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en: *que la proveedora le entregue la cancelación con las medidas que presenta el contrato de arrendamiento para poder escriturar a su nombre en el CNR.*

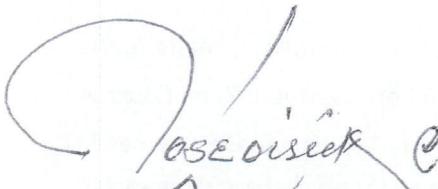
Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a los proveedores IVAN, S.A. DE C.V., Luis Fernando López Urrutia, Claudia María López Urrutia, Ricardo Ernesto López Urrutia, José Roberto López Urrutia, Rene Eduardo Guzmán Urrutia, Francisco José Guzmán Urrutia y Rebeca María Guzmán Urrutia, entregar al consumidor señor* *la documentación necesaria para que pueda registrar el inmueble objeto del reclamo, a su nombre y de acuerdo a las medias acordadas en el contrato de promesa de venta* (fs. 4-8), a la luz de lo dispuesto en las citadas normas de la LPC.

XI. DECISIÓN

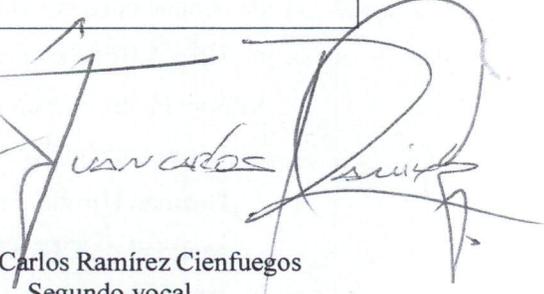
Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra e, 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 112, 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Sanciónese* a la proveedora IVAN, S.A. DE C.V, con la cantidad de **CINCO MIL TRESCIENTOS VEINTIDÓS DÓLARES CON NOVENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,322.98)**, equivalentes a *diecisiete meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria* — D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—, 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, respecto de los hechos denunciados por el señor *según el análisis expuesto en los romanos VII y VIII de esta resolución.*
- b) *Sanciónese* a cada uno de los proveedores Luis Fernando López Urrutia, Claudia María López Urrutia, Ricardo Ernesto López Urrutia, José Roberto López Urrutia, Rene Eduardo Guzmán Urrutia, Francisco José Guzmán Urrutia y Rebeca María Guzmán Urrutia, con la cantidad de **CIENTO CINCUENTA Y DOS DÓLARES CON NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$152.09)**, equivalentes a *quince días de salario mínimo mensual urbanos en la industria* —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— 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, respecto de los hechos denunciados por el señor *, según el análisis expuesto en los romanos VII y VIII de esta resolución.*

- c) *Ordénese* a los proveedores IVAN, S.A. DE C.V., Luis Fernando López Urrutia, Claudia María López Urrutia, Ricardo Ernesto López Urrutia, José Roberto López Urrutia, Rene Eduardo Guzmán Urrutia, Francisco José Guzmán Urrutia y Rebeca María Guzmán Urrutia, *entregar al consumidor señor* **la documentación necesaria para que pueda registrar el inmueble objeto del reclamo, a su nombre y de acuerdo a las medias acordadas en el contrato de promesa de venta** conforme a las disposiciones legales y los términos expuestos en el romano X de este pronunciamiento. La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.
- d) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución al consumidor para los efectos legales que considere pertinentes.
- 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.*

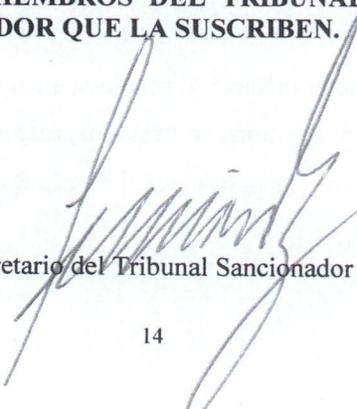

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

EV/MP


Secretario del Tribunal Sancionador