

| | | | |
|---|---------------------------------|---|--|
|  Defensoría del Consumidor | TRIBUNAL SANCIONADOR | Fecha: 20/05/2024 Hora: 11:46 a. m. Lugar: San Salvador. | Referencia: 1-0200-03-17-2275 |
| RESOLUCIÓN FINAL | | | |
| I. INTERVINIENTES | | | |
| Consumidor denunciante: | | | |
| Proveedora denunciada: | CORPORACIÓN ARGOZ, S.A. | | |
| II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS | | | |
| <p>En fecha 01/09/17 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso que: <i>"que desde el mes de abril del 2013, canceló en su totalidad los lotes 3, 4, 6, 7, todos del Polígono 21, de Santa Ana, por el valor de \$ 1,634.29 cada uno, al solicitar las escrituras de compraventa, al proveedor le dice que no puede escriturar porque por ser lotificación antigua no tiene la desmembración de cabeza de su dueño, por lo que le entregarían una sola escritura por los cuatro lotes, pero el consumidor tenía que contratar un Técnico que le elaborara el plano de la desmembración con la respectiva autorización de Catastro del CNR y todos los gastos los pagaría él, cancelando la cantidad de \$240.00, para obtener dicho plano, y le presentó al proveedor todos los documentos solicitados para escriturar desde el mes de enero del 2014, y hasta la fecha no le escrituran sus lotes, actualmente le ponen de pretexto que la personería de los dueños de la lotificación ya está vencida lo cual eso no debe ser obstáculo para escriturar, por lo que solicita a la DC le ayude a resolver la controversia"</i>.</p> <p>Según el consumidor, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que prescribe: <i>"No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"</i>, relacionado al artículo 24 de la citada ley: <i>"Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas, en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda"</i>.</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—, sin que la proveedora denunciada y el denunciante pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, según se consignó en acta de audiencia (fs. 70).</p> <p>En razón de lo anterior, y conforme al artículo 143 letra c) de la LPC, por lo cual se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento</p> | | | |

administrativo sancionatorio mediante resolución de las once horas con quince minutos del día 27/02/2024 (fs. 73-74).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicita que la proveedora: “(...) le entregue las escrituras de compraventa, y la devolución de los \$ 240.00 que canceló para mandar hacer el plano de la desmembración de cabeza de su dueño, por ser obligación del proveedor, a la brevedad posible” (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en auto de inicio —folios 73 y 74—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados (...).*”

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). La anterior disposición, encuentra su fundamento en los derechos básicos e irrenunciables que la LPC dispone para todos los consumidores, específicamente el que se establece en el artículo 4 letra e) de la ley en mención: “**Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que la proveedora ofertó públicamente**” (resaltado es propio).

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si la supuesta infractora, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron **las condiciones en que se ofreció el producto**, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, **la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora** en la entrega de los bienes, según los términos contratados por la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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 CORPORACIÓN ARGOZ, S.A., pues en resolución de folios 73 y 74, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada en fecha 07/03/2024 (f. 75), sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas de la proveedora.

Posteriormente se dictó la resolución de apertura a pruebas (f. 77), la cual fue notificada el 10/04/2024, según consta a folio 78, mediante dicha resolución se le concedió el plazo de ocho días, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma, no aportando en dicho plazo ninguna documentación, referente al presente proceso sancionatorio.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la proveedora denunciada sobre la base de la prueba que consta en el expediente de mérito, por no haberse pronunciado la referida, pese habersele otorgado la oportunidad procedimental para ejercer su defensa.

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 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”* (resaltados son propios).

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 Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante 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”* (resaltados son propios).

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

B. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental aportada por el denunciante, de la cual será valorada por este Tribunal únicamente la pertinente, que consiste en:

- a) Copia de recibo de cancelación de bien inmueble identificado como
en la jurisdicción de Santa Ana, departamento de Santa Ana, de fecha 16/04/2013, emitido por la proveedora CORPORACIÓN ARGOZ, S.A. (f. 5).
- b) Copia de recibo de cancelación de bien inmueble identificado como
en la jurisdicción de Santa Ana, departamento de Santa Ana, de fecha 16/04/2013, emitido por la proveedora CORPORACIÓN ARGOZ, S.A. (f. 6).
- c) Copia de recibo de cancelación de bien inmueble identificado como
en la jurisdicción de Santa Ana, departamento de Santa Ana, de fecha 16/04/2013, emitido por la proveedora CORPORACIÓN ARGOZ, S.A. (f. 7).
- d) Copia de recibo de cancelación de bien inmueble identificado como
en la jurisdicción de Santa Ana, departamento de Santa Ana, de fecha 16/04/2013, emitido por la proveedora CORPORACIÓN ARGOZ, S.A. (f. 8)
- e) Fotocopia de constancia de aprobación técnica emitida por la Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, de fecha 24/01/2014, con certificación de planos (fs. 9-11).
- f) Fotocopia de recibo por monto de \$240.00 en concepto de Elaboración, Presentación y aprobación de plano en el departamento de catastro del centro Nacional de Registro dependencia Santa Ana de un inmueble situado en (fs. 12).

La proveedora no se pronunció sobre la prueba incorporada en el expediente, pese haber tenido la oportunidad procedimental para hacerlo, según se estableció en el romano V de la presente resolución, por tanto, este Tribunal efectuará la valoración de la prueba antes detallada, incorporada al expediente.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada, se acreditó que el denunciante erogó una cantidad de dinero en razón del pago por cuatro inmuebles determinados, y

completado el pago del precio total pactado, pagó además por los trámites para la respectiva desmembración del inmueble, pero llegado ese momento, expuso el consumidor en su denuncia que de parte de la proveedora le manifiestan que existen problemas con la personería para poder formalizar la escritura de compraventa del inmueble. Ante ello, el denunciante solicitó que se realice una segregación del lote adquirido, y que dicho costo sea asumido por la proveedora.

De la documentación incorporada al expediente, se tiene por acreditado con las fotocopias confrontadas de los recibos de cancelación de lotes identificados con números TRES, CUATRO, SEIS y SIETE del polígono VEINTIUNO de la lotificación (fs. 5 al 8), que el consumidor adquirió por un monto de \$1,634.29 dólares los dos primeros y por \$1,405.71 dólares los dos últimos, los cuales fueron pagados en fecha 16/04/2013.

Que la proveedora vendió bajo la modalidad de *lotificación*, pero al momento de formalizar el contrato por medio de la tradición de bienes inmuebles, esta no fue posible, porque la proveedora CORPORACIÓN ARGOZ, S.A. alegó que no tenía las desmembraciones en cabeza de su dueño, por lo cual el consumidor contrató la elaboración, presentación y aprobación del plano en el departamento de Catastro del Centro Nacional de Registros, el cual fue aprobado según consta certificación de aprobación técnica emitida por la Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, de fecha 24/01/2014 (fs. 9-11).

Que a pesar de haber realizado los trámites que la proveedora le solicitó —que le correspondían a la proveedora hacerlos—, y presentar la documentación, a la fecha del pronunciamiento de esta resolución, *la proveedora no ha efectuado la tradición del dominio de los inmuebles por los cuales el consumidor ya pagó*, por medio de la escritura pública de compraventa correspondiente, de acuerdo al artículo 667 del Código Civil que establece “*La tradición del dominio de los bienes raíces y de los derechos reales constituidos en ellos, salvo las excepciones legales, se efectuará por medio de un instrumento público, en que el tradente exprese verificarla y el adquirente recibirla. Este instrumento podrá ser el mismo del acto o contrato, y para que surta efecto contra terceros, deberá inscribirse en el Registro Público de la Propiedad*” de acuerdo con la contratación efectuada por las partes.

Que la proveedora requirió al consumidor que contratara servicios topográficos, a fin de obtener aprobación de planos para efectuar la desmembración en cabeza de su dueño, requerimiento que contradice al artículo 4 de Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional —en adelante LELPUH—: “*Se prohíbe el desarrollo de lotificaciones sin las aprobaciones legales correspondientes: Los lotes o parcelas derivadas de una lotificación no se podrán comercializar o enajenar bajo ningún título o por cualquier modalidad contractual, que difiera la tradición del derecho de dominio a la realización de una condición futura o pago de precio, sin que tal parcela o lote cuente con su matrícula individual en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas del Centro Nacional de*

Registros, en adelante CNR, previa verificación de la Oficina de Mantenimiento Catastral correspondiente, bajo la figura de desmembración en cabeza de su dueño, una vez cumplidos los requisitos técnicos y jurídicos determinados en el Reglamento de la presente Ley”, por tanto dicho servicio tuvo que haber sido pagado por la lotificadora en cuestión.

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, así como de los hechos denunciados, se ha acreditado que el consumidor cumplió con su obligación de pagar la totalidad del precio de los inmuebles e incluso más por un servicio topográfico que debió pagar la denunciada, y fue esta última quien no cumplió con lo pactado respecto a los bienes objeto de la contratación, y que al momento en que se interpuso la denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, la proveedora no había realizado la entrega de los inmuebles ofrecido al consumidor, conforme a lo pactado y a las formalidades exigidas por ley para la tradición de los bienes de esa naturaleza.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara la efectiva entrega de los bienes objeto de la controversia planteada por el denunciante, los lotes por el cual este último erogó cantidades de dinero, esperando recibir como contraprestación los documentos contractuales correspondientes a la compraventa de los lotes conforme a las características descritas en el recibo de cancelación, que la proveedora estaba obligada a entregar.

En razón de la prueba valorada, y las disposiciones legales aplicables, lo manifestado por el denunciante respecto de la conducta por parte de la proveedora de no realizar la tradición del dominio de los bienes inmuebles descritos en los comprobantes de cancelación, 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 la proveedora denunciada, en relación a los hechos atribuidos por 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 la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si el mismo 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 las conductas sancionables.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de entregar los bienes que comercializa en los términos esperados por los consumidores, 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 que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora, en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 73 y 74).

Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a los tipos de empresa establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado,

con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar 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 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 la proveedora, pues al ser una sociedad dedicada a la comercialización de lotes, referente a este rubro, es conocedora que todas las relaciones comerciales con clientes y sus proveedores se documentan a través de contratos, los cuales debe 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 cumplió con la entrega del bien conforme a lo pactado.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora CORPORACIÓN ARGOZ, S.A., 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 posee como proveedora de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

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 comisión de la infracción por parte de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que no cumplió con la obligación contractual pactada con el consumidor, respecto de realizar la tradición de dominio correspondiente a los bienes inmuebles, y la documentación correspondiente realizada de forma correcta, cuando ya el consumidor había pagado el precio total de los inmuebles objeto de la controversia.

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 en concepto de compra cuatro lotes con determinadas características, y contrató servicios adicionales para lograr la respectiva formalización de los inmuebles en cuestión —suma que asciende a la cantidad de \$6,320.00 dólares—, no obstante la proveedora no ha efectuado la tradición del dominio correspondiente por medio de escritura pública. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en el consumidor al ofrecer la proveedora, lotes, por los que el consumidor pagó y esperaba recibir, pero que los mismos no cuentan con las aprobaciones de ley, ante lo cual la denunciada imposibilita el ejercicio del derecho real de propiedad.

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 la infractora—quien ha 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, debe considerar todos los factores externos que durante la ejecución de los contratos de venta 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 le 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 la infractora CORPORACIÓN ARGOZ, S.A., pues se ha determinado que no entregó 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 la infractora ocasionó al consumidor por la conducta cometida, siendo esta la cantidad de \$6,320.00 dólares (valor del inmueble más el pago de gastos de aprobación de planos), 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 la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado al consumidor.

Ahora bien, una vez establecido el monto mínimo base, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una

conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que les es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, y a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación de los agentes infractores dentro del procedimiento administrativo sancionador.

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.

Por consiguiente y en virtud que la proveedora es una persona jurídica, cuya capacidad económica —por presunción—, es la de una *microempresa*, el impacto en el derecho del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al consumidor (\$6,320.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora —*negligencia*—, así como por haberse constatado una conducta procedimental que denota la falta de diligencia y colaboración de la infractora dentro del procedimiento, por no proporcionar la información solicitada, este Tribunal impone a la proveedora CORPORACIÓN ARGOZ, S.A., una multa de **SEIS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO DÓLARES CON NOVENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,995.91)**, equivalentes a *veintitrés meses* de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, específicamente por *no entregar los bienes en los términos contratados*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **11.5%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional 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 las escrituras de compraventa, y la devolución de los \$ 240.00 que canceló para mandar hacer el plano de la desmembración de cabeza de su dueño, por ser obligación del proveedor, a la brevedad posible”*, 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 las escrituras de compraventa, y la devolución de los \$ 240.00 que canceló para mandar hacer el plano de la desmembración de cabeza de su dueño, por ser obligación del proveedor.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar* a la proveedora CORPORACIÓN ARGOZ, S.A., *otorgar las respectivas escrituras de compraventa en las que se perfeccione la tradición de dominio, de los bienes inmuebles objeto de controversia*, a favor del denunciante , *y realice la devolución* de DOSCIENTOS CUARENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$240.00), pagados en concepto de aprobación de planos en Catastro, por corresponder dicha obligación a la proveedora denunciada, 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 CORPORACIÓN ARGOZ, S.A., con la cantidad de **SEIS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO DÓLARES CON NOVENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,995.91)**, equivalentes a *veintitrés meses* 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.

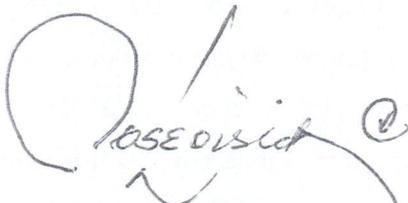
b) *Ordénese* a la proveedora CORPORACIÓN ARGOZ, S.A., *otorgar las respectivas escrituras de compraventa en las que se perfeccione la tradición de dominio, de los bienes inmuebles objeto de controversia, y verificar su correcta inscripción en el Registro de Propiedad Raíz e Hipotecas del Centro Nacional de Registros* a favor del denunciante

y realice la devolución de DOSCIENTOS CUARENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$240.00), pagados en concepto de aprobación de planos en Catastro, por corresponder dicha obligación a la proveedora denunciada, como medidas de reposición de la situación alterada, 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.

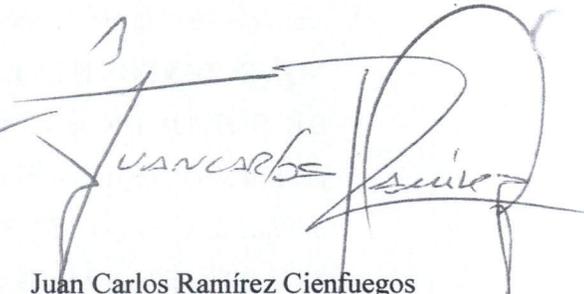
- c) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución al consumidor, para los efectos legales que considere pertinentes.
- d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 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



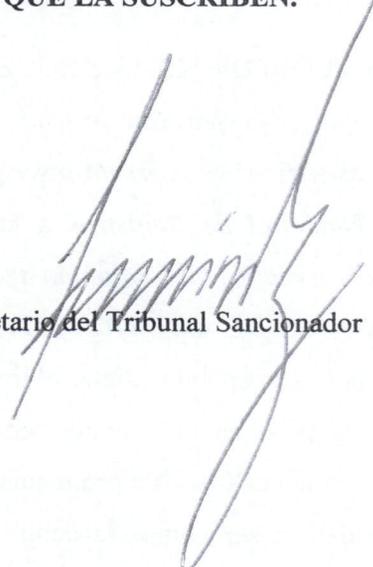
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

LM/MP



Secretario del Tribunal Sancionador