


"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y "g" y 24 de la LAIP"

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 29/07/2024 Hora: 08:00 a.m. Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 1138-2022 Acum.
RESOLUCIÓN FINAL.			
I. INTERVINIENTES.			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor —en adelante la Presidencia o denunciante—		
Colectivo de consumidores:	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 		
Proveedora denunciada:	GLOBAL DEVELOPERS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abreva GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. representada legalmente por el licenciado según se acredita en folios 939 y 940, tomo IV.		
II. HECHOS DENUNCIADOS			
<p>A. Los días 19/08/2022 (folios 1-10, 87-95 todos del tomo I) y 01/09/2022 (folios 616-627, tomo II) la Presidencia expuso en sus denuncias que en aplicación de lo dispuesto en los artículos 69 letra i) y 143 letras b) y d) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, requirió el inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra de la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., por posibles incumplimientos a la LPC, en perjuicio de los intereses económicos de un colectivo de consumidores del proyecto habitacional denominado _____, ubicado en _____ municipio de San Juan Opico, departamento de La Libertad.</p>			

779

Del mismo modo, consta la presentación de las denuncias individuales señaladas en los **numerales 4 al 6 del romano I** de la resolución de inicio (folios 896-908, tomo IV), cuyos hechos se detallan ampliamente en los mismos numerales del **romano II** de la referida resolución.

B. Mediante la resolución de inicio de fecha 16/02/2024 (folios 896-908, tomo IV) este Tribunal determinó que las denuncias cumplieran con los requisitos exigibles previstos en los artículos 143 inciso final de la LPC, 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos, en adelante LPA.

Respecto a las conductas observadas por la Presidencia y por los consumidores en sus denuncias individuales, tal como se desarrolló ampliamente en la resolución antes citada, este Tribunal analizó la calificación de las mismas de forma individualizada y ordenó el inicio del procedimiento contra GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., por el posible cometimiento de las infracciones siguientes —las cuales, una vez aplicado el cómputo de prescripción—, fueron delimitadas así:

1. Infracción al artículo 43 letra e) LPC en relación al artículo 4 letra e) de la LPC, por *“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados (...)”*; y,
2. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación a los artículos 17 letras b), d) e i) de la misma ley, *“por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales de “promesa de venta” suscritos entre la proveedora y los consumidores denunciante; y en relación al artículo 18 letra c) de la referida ley, “por realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”*.

Asimismo, se citó a la proveedora denunciada para que compareciera a expresar su defensa por escrito dentro del plazo de diez días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación del auto de inicio, respecto a los hechos atribuidos en su contra, ordenando a la proveedora suspendiera la comercialización y se abstuviera de vender las viviendas detalladas en los contratos de promesa de venta detallados en la **letra c) del romano VI** de la resolución de inicio, así como, el rendimiento de fianza por el monto de \$22,270.70 dólares, equivalentes a los pagos abonados por los consumidores denunciante en cumplimiento de los contratos de promesa de venta inicialmente suscritos con la proveedora, por las razones expuestas en la **letra D. del romano VI** de dicha resolución.

Por último, se previno a la proveedora que, al contestar la audiencia conferida, si ofrecía prueba debía especificar el propósito de la misma, debiendo ser pertinente y útil, conforme a los artículos 106 y 153 de la LPA, constando en el expediente que dicha resolución fue legalmente notificada a la proveedora el día 22/02/2022, según consta a folio 909, tomo IV.

III. ARGUMENTOS DE DEFENSA DE LA DENUNCIADA Y PRUEBA OFERTADA.

A. Como primer punto, el apoderado de la proveedora denunciada a través del escrito de fecha 08/03/2024 (folios 915-927, tomo IV), manifestó —en síntesis—, respecto de las infracciones atribuidas lo siguiente:

1. Violación al principio *ne bis in idem*, por sometimiento a un doble juzgamiento por hechos que supuestamente han sido conocidos con anterioridad (expedientes 884-2021 y 1509-2021 tramitados por el Tribunal Sancionador).

Sostuvo que de la lectura de las resoluciones definitivas dictadas en los procedimientos 884-2021 y 1509-2021, resulta claro que las infracciones imputadas a su mandante ya han sido resueltas mediante una condena previa, que se observa perfectamente la triple identidad respecto del sujeto perseguido (su mandante), el objeto de la infracción (la acción de incremento y el mismo modelo de contrato) y la causa que lo motiva (siempre es derivada de la misma actividad comercial realizada), motivos por los que solicita se declare la improcedencia de las denuncias que sustentan el presente procedimiento, ya que como se ha resuelto en casos anteriores el Tribunal no tendría un ejercicio de análisis distinto al realizado en los precedentes que cita.

No obstante lo anterior, la proveedora presentó otros argumentos que sustentan la improcedencia del caso y la inocencia de su representada, en caso de rechazo de tal alegato, siendo los siguientes:

2. Violación al principio de tipicidad en materia sancionatoria por derivación del principio de legalidad, con base en la carencia de acreditación del elemento objetivo del artículo 43 letra e) de la LPC. Adecuación del tipo normativo prohibitivo y su sanción.

Expuso que de conformidad a la denuncia interpuesta existe un presunto incumplimiento de contrato de promesa de venta de parte de su mandante; sin embargo, considera que tal valoración no es razonable legalmente, ya que ninguno de los supuestos contratos fue suscrito por su mandante, reiterando que el acuerdo además de constar por escrito, se evidencia con la firma del vendedor y el comprador, siendo la prueba idónea de la expresión del consentimiento entre los sujetos, acotando que, el alza de precios —consecuencia del impacto de la pandemia por COVID-19, afirmación que sostiene fue reconocida por el Fondo Social de Vivienda— en adelante FSV—, quien estableció en su documentación técnica del proyecto un incremento de precio— fue informado previo a la suscripción de las promesas de venta, por ser una limitante para culminar el negocio; sin embargo, no se logró establecer ningún acuerdo para la suscripción de los referidos contratos, de ahí *la ausencia de voluntad* de parte de la proveedora y la falta de perfeccionamiento del negocio.

Por todo ello, considera que existe un componente de atipicidad en la conducta infractora, siendo improcedente cualquier imputación relacionada al incumplimiento objeto de reclamo, reiterando que su mandante se encuentra amparada en la presunción de inocencia por la falta de pruebas que acrediten la comisión de la supuesta infracción en relación al incumplimiento de los contratos de promesa de venta objeto de reclamo.

3. Violación al principio de tipicidad en materia sancionatoria por derivación del principio de legalidad, con base en la carencia de acreditación del elemento objetivo del artículo 44 letra e) de la LPC en relación con el artículo 17 letras b), d) e i), de la misma ley. Adecuación del tipo normativo prohibitivo y su sanción.

Al respecto, indicó que el objeto del contrato de promesa de venta, es celebrar la compraventa, misma que debe constar por escrito, ya que la firma del vendedor y el comprador en dicho documentos, constituye la prueba idónea del consentimiento entre los sujetos, reiterando que, también existe un componente de atipicidad en la conducta infractora en su elemento objetivo, debido a que al ser inexistentes los contratos de promesa de venta por la falta de perfeccionamiento de la voluntad de una de las partes, resulta inexistente cualquier inclusión de cláusulas abusivas imputadas a su mandante, acotando que no es viable la calificación efectuada por este Tribunal Sancionador de que la proveedora haya introducido alguna cláusula en un contrato que no se ha suscrito, por contar únicamente con documentos simples, como se sostiene en la resolución y la denuncia.

Aunado a ello, expuso en relación a las cláusulas señaladas lo siguiente:

- *Sobre el clausulado XV y XVI del desistimiento en los contratos de promesa de venta suscrito con consumidores.*

Que el derecho a desistir de los contratos celebrados, se fundamenta en el principio y derecho de igualdad, acotando que el artículo 13 de la LPC no limita su ejercicio para ambas partes, por lo que, si el consumidor tiene derecho de desistir su mandante también, caso contrario se evidenciaría un trato desigual en materia de contratos entre los sujetos intervinientes, reiterando la atipicidad de la referida infracción, ya que no es una decisión arbitraria o discrecional la que motiva el desistimiento.

- *Imposición de una penalización excesivamente onerosa.*

Que es falso que se indique que existe una desproporción en la penalización pactada, pues la misma se encuentra en concordancia con los daños que se causan a su mandante ante el incumplimiento del consumidor al contrato pactado, debiendo el denunciante acreditar tal desproporción, por gozar su mandante de la presunción de inocencia.

- *Imposición de un domicilio especial por renuncia del consumidor.*

Que de conformidad con el artículo 22 numeral 1º y 33 del Código Procesal Civil y Mercantil, es legal pactar mediante instrumentos fehacientes un domicilio especial, lo cual considera es una facultad legal sustentada en la libertad de contratación de las partes y que la imputación de tal infracción es atípica.

4. Sobre la variabilidad de los intereses.

Que de conformidad a las notas de aprobación de créditos y contratos suscritos con los señores _____ y _____, es inexistente la prueba que determine una modificación en el incremento, al contrario en los contratos se encuentra perfectamente detallado el tipo de interés a aplicar, el cual es conforme a lo ocurrido en la realidad; por consiguiente, sostuvo que la tasa de interés es conforme a la voluntad de ambas partes al aceptar el crédito otorgado por su representada, por lo que no es ilegal el cobro ejecutado como pretenden los denunciantes y la Defensoría del Consumidor, en adelante DC.

En cuanto a las medidas cautelares, respecto de la suspensión de comercialización y venta de las viviendas, informó a este Tribunal que por no existir restricción alguna previo a la resolución de inicio, la proveedora comercializó tales viviendas, las cuales se encuentran comprometidas con otros consumidores, conforme a las fotocopias de contratos adjuntas a su escrito; además, en relación al requerimiento de fianza, señaló que, el monto determinado no tiene una base cierta, que alcanzó la conciliación con algunos consumidores, motivos por los que considera que el monto determinado respecto de a fianza no es claro, solicitando que este Tribunal determine detalladamente las pruebas en las que sustenta el monto de la fianza a cumplir por su mandante.

Del mismo modo, el apoderado de la proveedora presentó la documentación de folios 932-938 y del 942-1062, consistente en la copia certificada de los contratos celebrados con los clientes que adquirieron las viviendas que actualmente se encuentran en reclamo, detalladas en el numeral 2 del romano III de la resolución de folios 1065-1071, todos del tomo IV.

B. Posteriormente, mediante resolución de fecha 09/04/2024 (folios 1065-1071) este Tribunal ordenó la apertura a prueba del procedimiento, misma en la que se declaró sin lugar la supuesta violación al principio *ne bis in idem*, por sometimiento a un doble juzgamiento por hechos que supuestamente han sido conocidos con anterioridad, —**numeral 2 letra B del romano I**— alegada por el apoderado de la proveedora, y se previno a la proveedora presentará en legal forma la documentación que acreditará la venta de algunos de los inmuebles objeto de reclamo por parte de los consumidores conforme a lo consignado en la **letra e) romano IV** de la referida resolución, ello con el objeto de verificar si resultaba procedente dejar sin efecto la medida cautelar decretada, así mismo, se requirió comprobará el cumplimiento de la medida cautelar decretada, misma que fue modificada a la cantidad de \$21,702.12 dólares, por el descuento de los montos efectivamente pagados a los consumidores con los que concilió.

C. En virtud de ello, el apoderado de la proveedora presentó el escrito de contestación en fecha 14/04/2024 (folio 1079), subsanando parcialmente las prevenciones realizadas respecto de las copias de los contratos pendientes, así como de la fianza requerida, mediante la presentación de un cheque certificado no negociable número _____ por el valor de \$21,702.12 dólares, emitido por Global Developers, Sociedad Anónima de Capital Variable a nombre del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor por el Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. en fecha 09/05/2024 con una vigencia de 180 días, el cual se encuentra en custodia de la Secretaría de este Tribunal, documentación que consta de folio 1080-1096, todos del tomo IV.

D. Finalmente, la proveedora presentó en fecha 21/05/2024 (folio 1097, tomo IV), escrito por medio del cual informaba a este Tribunal que por un error involuntario no se hicieron las aclaraciones respectivas, en cuanto a los inmuebles objeto de reclamo por parte de los consumidores denunciante:

_____ y _____, indicando en relación al caso de la señora _____ que la vivienda ubicada en el _____ se encuentra cancelada desde el año 2022, motivo por el cual agregó el estado cuenta y en el caso del señor _____ señaló que

por no indicar el número o la ubicación de la vivienda no fue posible adoptar una medida para subsanar lo requerida por falta de información.

Asimismo, informó del acuerdo de conciliación alcanzado con el consumidor

por la cantidad de \$7,000.00 más intereses, motivo por el que solicita la devolución de dicha cantidad del cheque entregado en calidad de fianza.

IV. CRITERIO PARA LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA.

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 las infracciones atribuidas a la denunciada, delimitadas en el romano II, letra B. de la presente resolución.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

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

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional —en adelante SCn— 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 artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que*

documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica". (Los resaltados son nuestros).

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*, el resaltado es nuestro.

Además, el artículo 106 inc. 6º 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".

V. ANÁLISIS DE LAS INFRACCIONES A LA LPC.

A. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 43 LETRA E) EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 24, AMBOS DE LA LPC.

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible 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 (...) en los términos contratados (...)*", el resaltado es nuestro.

Respecto a la referida infracción, 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) de la LPC, disposición que se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: "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" (el resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, 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* o en la prestación de los servicios, 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.

B. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS RELATIVOS A LA INFRACCIÓN DE POSIBLE INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE LOS BIENES EN LOS TERMINOS CONTRATADOS.

En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

- 1) Fotocopias simples y confrontadas de cartas de aceptación de créditos y contratos de promesa de venta emitidos por la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., debidamente suscritos por ambas partes, conforme al siguiente detalle —CUADRO N° 1—:

N°	CONSUMIDOR DENUNCIANTE	CARTA DE APROBACIÓN DE CRÉDITO	
		FECHA	FOLIO
1		30/12/2020	18, tomo I
2		21/01/2021	33, tomo I
3		21/01/2021	48, tomo I
4		28/10/2020	202, tomo I
5		15/11/2020	389, tomo II
6		08/12/2020	441, tomo II
7		27/11/2020	483 y 484, tomo II
8		16/11/2020	526, tomo II
9		11/01/2021	551, tomo II
10		26/11/2020	576 y 577, tomo II

En cuanto a la consumidora _____ consta la fotocopia simple de documento privado autenticado que contiene el contrato de promesa de venta otorgado por la proveedora a favor de la misma en fecha 23/02/2021 (folios 733-739, tomo II), junto con la fotocopia del contrato de compraventa suscrito por ambas partes en fecha 31/08/2021 (folios 780-787, tomo III) el cual ampara la venta del inmueble ubicado en _____ documento que fue registrado a nombre de la referida consumidora en fecha 31/01/2022.

- 2) Fotocopias confrontadas de facturas emitidas por la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. a nombre de los consumidores que efectivamente suscribieron las cartas de aceptación de créditos antes detalladas y los que realizaron pagos a favor de la misma en concepto de prima o pago de contrato, conforme al siguiente detalle —CUADRO N° 2—:

N°	CONSUMIDORES DENUNCIANTES	COMPROBANTES DE PAGO: RECIBOS, FACTURAS O TRANSFERENCIAS BANCARIAS					
		pago de contrato	fecha	folio	pago de prima	fecha	folio
1		\$34.29	08/11/2020	23	\$1,364.84	16/12/2020	24
2		\$214.29	28/06/2020	32	\$1,250.00	28/06/2020	32
3		\$214.29	28/06/2020	47	No consta comprobante	N/A	N/A
4		\$34.29	26/10/2020	108	\$1,250.00	29/11/2020 y 04/12/2020	109
5		\$214.30	12/10/2020	121	\$500	28/10/2020	122
6		\$34.29	06/09/2020	204	\$500	12/09/2020	203
7		\$34.29	26/10/2020	283	No consta comprobante	N/A	N/A
8		\$34.29	19/10/2020	360	No consta comprobante	N/A	N/A
9		\$34.29	21/10/2020	395	\$726.58	24/10/2020	395
10		\$34.29	21/10/2020	449	\$7,500.00	23/11/2020	448
		\$34.29	18/10/2020	465	No consta comprobante	N/A	N/A
11		No consta comprobante	N/A	N/A	\$712.00	14/11/2020 y 19/12/2020	485
12		\$34.29	11/12/2020	494	No consta comprobante	N/A	N/A
13		\$34.29	12/10/2020	514	No consta comprobante	N/A	N/A
14		\$34.29	08/11/2020	535	No consta comprobante	N/A	N/A
15		\$34.29	26/12/2020	543	\$4,560.60	02/01/2020 y 09/01/2020	552 y 553
16		\$34.29	26/10/2020	562	\$1,250.00	29/11/2020 y 04/12/2020	562 y 563
17		\$34.29	10/10/2020	586	\$500.00	22/11/2020	587
18		\$34.29	02/03/2022	850	No consta comprobante	N/A	N/A

3) Fotocopias certificadas por Notario de los contratos de compraventas de inmuebles con los cuales la proveedora hace constar la venta efectiva de los inmuebles objeto de reclamo a terceras personas, CUADRO N° 3. Resulta importante mencionar que:

- En el caso de inmueble ubicado en _____ el cual fue inicialmente ofrecido a la consumidora _____ la proveedora únicamente presentó fotocopia sellada de informe de estado de cuenta que corresponde a la persona a quien fue vendido tal inmueble; y que,
- En el caso del consumidor _____, la proveedora expone que por la falta de información no le fue posible acreditar la venta a tercero del inmueble inicialmente ofrecido al mismo, puesto que en la denuncia únicamente se consigna _____.

El detalle de las ventas a terceros es el siguiente —colocados en el orden que fueron agregados por la proveedora—:

Consumidor denunciante a quien fue ofrecido inicialmente el inmueble	Inmueble objeto de reclamo	Folios de documento que contiene venta a terceros
		932-938
		948-951
		952-958
		959-966
		967-970
		971-977
		982-988
		989-992
		993-999
		1000-1006
		1007-1013
		1014-1021
		1022-1028
		1029-1035
		1036-1042
		1043-1050
		1051-1055
		1080-1086
		1087-1094

- 4) Original de constancia emitida el 06/03/2024 por el administrador único y representante legal de la proveedora, señor _____ (folio 931, tomo IV) mediante la cual hace constar que nunca suscribió contrato con los consumidores denunciados ahí consignados.
- 5) Fotocopias certificadas por Notario de los documentos que amparan la devolución efectuada a los consumidores denunciados de las cantidades de dinero pagadas por éstos en concepto de prima y contrato, así como el pago de compensación especial, conforme al siguiente detalle:
- la cantidad de \$955.17 dólares, folios 1056 y 1057; _____, la cantidad de \$214.29 dólares, folios 1060 y 1061; y, _____ la cantidad de \$11,206.33 dólares, folios 1098 y 1099, todos folios del tomo IV.

C. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN POR INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE LOS BIENES EN LOS TÉRMINOS CONTRATADOS ARTÍCULO 43 LETRA E) EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 24, AMBOS DE LA LPC.

1. Este Tribunal Sancionador deberá analizar —en el caso en particular— según lo establecido en las letras A y B del apartado V de la presente resolución, si la proveedora incumplió o no con la entrega de los bienes en los términos contratados; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

- (i) *La relación contractual* existente entre los consumidores y la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., por medio de las fotocopias simples y confrontadas de cartas de aprobación de créditos y contratos de promesa de venta suscritos por ambas partes, así como por las facturas que amparan los pagos efectuados, conforme al CUADRO 1 y 2, letra B romano V de la presente resolución.
- (ii) *Las condiciones generales y especiales de la contratación* según las cartas de aprobación y contratos de créditos antes referidos, las cuáles contenían la ubicación de los inmuebles, monto de venta, prima en efectivo en los casos que aplicaba, forma de pago, condiciones generales y especiales, así como, la autorización de parte de la proveedora a su departamento legal para la elaboración de los contratos de promesa de venta a favor de los consumidores que suscribieron tal documento bajo las condiciones ahí contenidas.
- (iii) *El pago efectuado por los consumidores* por los inmuebles objeto del reclamo, en concepto de pago prima y otros cobros pago de contrato conforme a lo consignado en las facturas emitidas por la proveedora denunciada a favor de los consumidores, mismas que se detallan en el CUADRO 2, letra B romano V de la presente resolución.

2. En virtud de lo anterior, para este Tribunal resulta importante destacar que se advierte de los hechos denunciados por la Presidencia y de la prueba incorporada al presente expediente, que la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. ofreció a los consumidores denunciados inmuebles ubicados en el proyecto habitacional denominado _____ a un precio de venta conforme a lo pactado con la misma mediante la suscripción de cartas de aprobación de créditos por ambas partes, las cuales fueron

modificadas de forma unilateral, injustificada y arbitraria por parte de la proveedora, al no aplicar el descuento originalmente ofrecido y/o realizar el incremento del precio, información que fue notificada vía telefónica y de manera presencial al suscribir los contratos durante el año 2020 y 2021 —conforme a lo manifestado por éstos en sus denuncias— a efectos de que éstos asumieran tal aumento, con lo cual no están de acuerdo, ya que en algunos casos, habían cancelado ciertas cantidades de dinero en concepto de abono por tales viviendas; es decir que la proveedora no cumplió con las condiciones de contratación pactadas con los consumidores, al no hacer efectivo el descuento y/o incrementar el precio de los inmuebles conforme a lo inicialmente ofrecido y pactado, inmuebles que posteriormente fueron comercializados y vendidos a otras personas conforme a lo consignado en el **CUADRO N° 3, letra B romano V** de la presente resolución.

Al respecto, es preciso señalar que la doctrina en la actualidad ha buscado reconstruir el concepto de incumplimiento de contrato, a partir del análisis del concepto de *falta de conformidad*, entendida como una forma de categorizar el incumplimiento contractual, especialmente cuando la obligación del proveedor se refiere a la entrega de bienes materiales a los consumidores¹.

Hasta ahora existe un breve desarrollo de la noción de incumplimiento para contextualizar la moderna forma de entender los contratos, tratando de identificar —sus precursores— el sentido de los mismos, como instrumentos de interacción y satisfacción de intereses, idea que se ha denominado por la dogmática civil española como “propósito práctico del contrato” misma que *ofrece una visión mucho más realista y —desde el punto de vista de los intereses— un enfoque que define claramente las intenciones y pretensiones económicas que motivan el negocio jurídico, de manera que esto no puede entenderse sino a la luz de ese resultado buscado y querido por las partes: manifestado expresa o tácitamente por ellas; lo que determinará si, finalmente hay cumplimiento o incumplimiento del mismo*².

Ahora bien, respecto de la noción de falta de conformidad, la doctrina señala que “[l]a conformidad (o falta de conformidad) es un concepto anglosajón introducido en los sistemas continentales a partir de una unificación del derecho de contratos y obligaciones europea. **Implica congruencia entre la cosa entregada y las pretensiones del comprador.** Si se vincula a la idea del objeto, conformidad implica, por tanto, correspondencia de la cosa entregada con el modelo que exige el contrato. En general, conformidad significa que la cosa entregada por el vendedor ha de adecuarse a las exigencias cualitativas y cuantitativas que el contrato le impone, las características pactadas y lo efectivamente entregado al consumidor”³ (el resaltado es propio).

Señalando que lo importante es identificar cuándo una cosa entregada, ya sea en una venta civil, pero especialmente en una de consumo, es conforme al contrato. En ese sentido, existen diversos instrumentos en el derecho comparado, que nos exponen algunos criterios de conformidad de la cosa que se adquiere, para ello este Tribunal trae a análisis lo dispuesto en la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del

¹ González Cazorla, Fabián (2019) Trabajo: Hacia una Noción de Incumplimiento del Contrato de Consumo por la Entrega defectuosa de productos. Página 43.

² Ibidem. Páginas 47 y 48.

³ Ibidem. Páginas 49.

Consejo del 25/05/1999 en la que en su artículo 2.2 señala que: *Se presumirá que los bienes de consumo son conformes al contrato si: a) se ajustan a la descripción realizada por el vendedor y poseen las cualidades del bien que el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo (...).* El resaltado es propio).

En consecuencia, conforme a lo dispuesto por la doctrina, para establecer si existe una falta de conformidad *será necesario estructurar la relación negocial entre el consumidor y proveedor como un contrato cuyo contenido apunta al cumplimiento de las reales expectativas del consumidor* lo que se traduce en un mecanismo de distribución de riesgos y satisfacción de intereses, por cuanto las partes contratan, no solo para generar un vínculo de derechos y obligaciones, *sino para satisfacer y cumplir lo que realmente se han propuesto con su celebración*; por tanto, *cualquier desviación que interrumpa la consecución del resultado esperado por las partes, especialmente por el consumidor, va a producir un incumplimiento*⁴.

3. Establecido lo anterior, la proveedora alega la supuesta vulneración al principio de tipicidad, por considerar que no existe relación de consumo, ya que ninguno de los supuestos contratos fueron suscritos por su mandante, reiterando que el acuerdo además de constar por escrito, se evidencia con la firma del vendedor y el comprador, siendo la prueba idónea de la expresión del consentimiento entre los sujetos; este Tribunal considera pertinente señalar que en el ámbito del Derecho Administrativo Sancionador la ley debe definir exhaustivamente las conductas objeto de infracciones administrativas, las sanciones o medidas de seguridad a imponer o, al menos, establecer una regulación esencial acerca de los elementos que determinan cuáles son las conductas administrativamente punibles y qué sanciones se pueden aplicar.

Bajo ese argumento, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA— ha establecido en reiterada jurisprudencia, que *“el principio de tipicidad comporta la imperiosa exigencia de la predeterminación normativa de las conductas ilícitas y de las sanciones correspondientes, es decir, la existencia de preceptos jurídicos —lex previa— que permitan predecir con el suficiente grado de certeza —lex certa— aquellas conductas y se sepa a qué atenerse en cuanto a la propia responsabilidad y a la eventual sanción. (...)”*, resolución de las quince horas y cuatro minutos del 08/12/2014, en el procedimiento 325-2012.

Es decir, que la exigencia de la tipicidad garantiza a su vez la seguridad jurídica, pues se traduce en que para la imposición de una sanción administrativa se requiere la necesaria existencia de una norma previa — artículo 15 de la Constitución de la República— en la que se describa de manera clara, precisa e inequívoca la conducta objeto de sanción, incorporando así la garantía de que ninguna persona será sorprendida por la definición de situaciones constitutivas de delitos o infracciones, o por la penalización de las mismas, que en el momento de ser realizadas, no estaban previstas como tales en una ley.

Así, la SCA en la sentencia de las quince horas ocho minutos del 24/09/2018, en el proceso con referencia 131-2015, sobre el principio de tipicidad, estableció: *“Se ha afirmado en la doctrina que la tipicidad se*

⁴ Ibidem. Páginas 51 y 52.

refiere a la exigencia hecha a la Administración Pública para que de manera previa a la conducta reprochada, se establezcan las infracciones en las que pueda incurrir un sujeto, así como las correspondientes sanciones que les podrían ser aplicadas en caso de comprobarse el hecho que se le atribuye, todo lo cual viene a garantizar el principio de seguridad jurídica que necesariamente debe impregnar los diferentes ámbitos de la materia sancionadora (...)”.

Ahora bien, para efectos del presente análisis, la LPA establece en el artículo 3 que las actuaciones de la Administración Pública están sujetas entre otros principios al de legalidad, en el sentido que debe actuar con pleno sometimiento al ordenamiento jurídico, de modo que solo está habilitada para hacer aquello que este previsto en la ley y en los términos en que ésta lo determine, por lo tanto, toda actuación fuera de los márgenes determinados en ley es arbitraria.

Consecuentemente, el contenido del principio de tipicidad como manifestación del principio de legalidad, ha sido regulado en el artículo 139 de la LPA, que determina que *“solo podrán sancionarse las infracciones e imponerse las sanciones previstas como tales en la ley, de manera clara, precisa e inequívoca. Las normas que establezcan infracciones y sanciones no serán susceptibles de aplicación analógica (...)”*, en ese sentido, las infracciones deben estar previstas con suficiente grado de precisión de manera que se impida al operador extender o desviar sus alcances, siendo por ello indispensable que el análisis se haga única y exclusivamente sobre la base de los elementos que componen el tipo infractor, para garantizar que de no concurrir alguno de ellos, el hecho imputado resultaría atípico y no podría dar lugar a sanción alguna.

4. Conforme a ello, en el presente caso la infracción denunciada por la Presidencia es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe *“(...) No entregar los bienes (...) en los términos contratados.”*, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierten distintas obligaciones contractuales —*condiciones en que se ofrecieron los bienes*— de las cuales existe la certeza que, la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. pactó un determinado precio de venta de los inmuebles ubicados en _____ con los consumidores, conforme a lo consignado en los CUADROS N° 1, 2 y 3 del romano II de la resolución de inicio de folios 896-908, tomo IV.

Sumado a lo expuesto, respecto al segundo elemento de dicha infracción —*existencia de un incumplimiento por parte de los proveedores*— se ha comprobado que la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., *no aplicó el descuento ofrecido y/o incrementó el precio de las viviendas de forma unilateral e injustificada*, lo cual pretendió justificar como consecuencia del impacto de la pandemia mundial por COVID-19, lo cual sostiene fue reconocido por el Fondo Social para la Vivienda, al establecer en su documentación técnica del proyecto un incremento de precio —sin aportar prueba alguna de ello— incidente que constituyó una limitante para la culminación del negocio entre ambas partes, reiterando la ausencia de voluntad de parte de su mandante por cuanto la negociación no fue perfeccionada; sin embargo, conforme a lo acreditado en el presente procedimiento, la proveedora *GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. estaba obligada a aplicar el descuento ofrecido y/o cumplir con mantener el precio pactado* en las

cartas de aprobación de créditos y contrato, las cuales constituyen en el presente procedimiento la prueba de la relación contractual y negocial.

En consecuencia, conforme a la prueba documental que consta en el presente expediente y con el análisis desarrollado en la letra **B** del presente apartado, se acredita con certeza que la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. incumplió de forma negligente con el precio de venta de los inmuebles inicialmente ofrecido a los consumidores conforme a lo consignado en las cartas de aprobación de créditos y el contrato agregado al expediente, ya que:

- En el caso de los consumidores:
y , no aplicó el descuento ofrecido y pactado; y,
- En el caso del resto de consumidores señalados en las denuncias de Presidencia detallados en los **CUADROS N° 1 y 2** de la resolución de inicio (folios 898 y 899 vueltos, respectivamente), incrementó unilateral e injustificadamente el precio inicialmente ofrecido y pactado.

Situación que generó la falta de satisfacción de los intereses de los consumidores por el incumplimiento de la expectativa de adquisición de la vivienda al precio inicialmente ofrecido y pactado; por tanto, al configurarse los elementos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por "(...) *No entregar los bienes (...) en los términos contratados.*" —relacionados en la letra A. del romano V de la presente resolución—, la conducta infractora atribuida es *típica*, existiendo responsabilidad por parte de la misma en el cometimiento de tal infracción resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

5. Es menester aclarar que no es posible exigir el cumplimiento de las cartas de aprobación de crédito, respecto de realizar la venta de los inmuebles conforme al precio inicialmente pactado, puesto que se ha acreditado en el presente procedimiento que la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. realizó la venta efectiva de los inmuebles objeto de reclamo a terceras personas, conforme a lo consignado en el **CUADRO N° 3, letra B romano V** de la presente resolución.

6. Aunado a ello, es necesario aclarar que la proveedora no acreditó la venta efectiva del inmueble inicialmente ofrecido al consumidor bajo el argumento que no le fue posible ubicar el número o ubicación de la vivienda por falta de información. Sin embargo, este Tribunal considera que tal justificación resulta inválida ya que es la proveedora la que lleva el registro de los pagos efectuados por los consumidores —con quienes ha negociado o negoció la venta de los inmuebles ubicados en —, como el caso del referido señor, quien realizó el pago de la cantidad de \$34.29 dólares en concepto de Contrato a una cuenta a nombre de la proveedora denunciada en fecha 02/03/2022, conforme a lo consignado en el ticket de transferencia bancaria de folio 850, tomo IV; en consecuencia, resulta incongruente que no haya podido presentar la información requerida, ya que si tuvo conocimiento del inmueble que fue ofrecido inicialmente a dicho consumidor y por el cual recibió una cantidad de dinero por la emisión del respectivo contrato.

7. En relación a los hechos denunciados por la consumidora respecto de exigir a la proveedora el cumplimiento del precio inicialmente ofrecido, se ha comprobado a partir de los elementos probatorios que constan en el presente expediente que:

- El precio de venta ofrecido a la consumidora conforme a lo consignado en la carta de aprobación de fecha 13/11/2020, fue de **\$24,999.72 dólares** (folio 731 vuelto y 732, tomo III); y que,
- El precio de venta pactado en el contrato de promesa de venta de fecha 23/02/2021 (folios 733-739, tomo III) conforme a lo consignado —literalmente— en la cláusula I) PRECIO DEL INMUEBLE es el siguiente: *El precio del inmueble antes descrito y las construcciones que contiene asciende a \$29,999.23 otorgando GLOBAL DEVELOPERS en concepto de descuento la cantidad de \$1,999.23 después de efectuado dicho descuento el precio del inmueble es de \$28,000.00; el cual se vende a los clientes en proindivisión y por partes iguales equivalentes al cincuenta por ciento a cada uno. (...).*

Cabe mencionar que dicho precio de venta, sufrió una modificación a \$28,026.47 dólares tal como consta en el contrato de compraventa suscrito por ambas partes en fecha 31/08/2021 (folios 780-787, tomo III) el cual ampara la venta del inmueble ubicado en documento que fue registrado a nombre de la misma en fecha 31/01/2022.

La proveedora manifestó en su escrito de defensa que la imputación es atípica, señalando que las obligaciones contractuales se pactan de buena fe y que en dicho caso, es el mismo contrato el que indica bajo qué condiciones será modificado el precio del servicio o bien que se pacta, esto es cuando existan fluctuaciones en el mercado, lo cual es lícito y razonable ya que la venta de un inmueble que se está construyendo se encuentra condicionado a las diferentes modificaciones en los precios que incorporen los insumos para su prestación o elaboración; en consecuencia, considera que no existe la discrecionalidad, ya que hay parámetros objetivos como es la variabilidad en el valor de los insumos dados por el mercado necesarios para la prestación del servicio, lo que habilita la modificación en este caso al alza.

Al respecto, resulta pertinente destacar que si bien en la práctica comercial, algunas contrataciones prevén ciertas condiciones de revisión o ajuste de precio por variaciones de costos, según la cual el precio se fija sólo provisionalmente, estando el precio definitivo por pagar sujeto a ciertos factores que se establecen en las propias disposiciones del contrato —la cual a su vez debe estar sujeta a límites a efectos de no generar desproporcionalidad en los costos para una de la partes—, tales condiciones no fueron pactadas, por tanto, se deduce que *la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. estaba obligada a cumplir con mantener el precio pactado* en la carta de aprobación de crédito y en el contrato, documentos que constituyen en el presente procedimiento la prueba de la relación contractual y negocial.

En consecuencia, conforme a la prueba documental que consta en el presente expediente, se acredita con certeza que la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. incumplió de forma negligente con el precio de venta inicialmente ofrecido a la consumidora conforme a lo consignado en la carta de aprobación

de crédito, ya que incrementó unilateral e injustificadamente el precio inicialmente ofrecido y pactado, generando la falta de satisfacción de los intereses de la señora por la falta de conformidad respecto de la expectativa de adquisición de la vivienda a un precio que consideraba justo y acorde a su capacidad; por tanto, al configurarse los elementos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por “(...) *No entregar los bienes (...) en los términos contratados.*” —relacionados en la letra A. del romano V de la presente resolución—, la conducta infractora atribuida es *típica*, existiendo responsabilidad por parte de la misma en el cometimiento de tal infracción resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

8. Finalmente, respecto de la petición presentada en fecha 08/05/2024 (folios 1077 y 1078, tomo IV) por los consumidores denunciante señores y

Morales, respecto de que este Tribunal ordene a la proveedora:

- La devolución de la cantidad de dinero que le entregaron en cumplimiento de los contratos suscritos; y,
- Que se aplique a la proveedora la cláusula penal que se estableció en los contratos suscritos, que literalmente dispone: “*XIII) CLÁUSULA PENAL: Si “El Cliente” infringiere cualquiera de las obligaciones descritas en la Cláusula XI, pagará a GLOBAL DEVELOPERS la cantidad de DIEZ MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA en concepto de daños y perjuicios (...)*”, en tal sentido, solicitan que en la resolución final se condene a la proveedora a pagar a cada uno de ellos la cantidad de \$10,000.00 dólares, por el incumplimiento de los contratos que suscribieron con la proveedora, cláusula que se les hubiera obligado pagar a ellos en caso de incumplir los términos contractuales.

Al respecto, es menester aclarar que en el presente expediente consta que los referidos consumidores suscribieron con la proveedora cartas de aceptación de créditos en fechas 21/01/2021 agregadas a folios 33 y 48 del tomo I —respectivamente— documentos que incluían una serie de condiciones tales como monto a financiar, plazo, valor de cuotas, tasa de interés anual inicial y final, entre otros aspectos, más no así la cláusula penal antes referida, misma que se encontraba contenida en las fotocopias simples de los contratos de promesa de venta sin firma agregadas a folios 34-38 y 49-53, todos del tomo I, respectivamente.

Por lo antes expuesto, no es posible atender la petición solicitada, respecto de ordenar a GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. realizar el pago de \$10,000.00 dólares a cada consumidor en concepto de daños y perjuicios por la venta de los inmuebles inicialmente ofrecidos, por cuanto ha quedado comprobado en el presente procedimiento la ausencia de suscripción del contrato por las partes, situación que hace imposible exigir a la proveedora el cumplimiento de tal cláusula, siendo procedente *declarar sin lugar* lo requerido por los consumidores antes referidos, aclarando que en el apartado correspondiente se ordenará lo que corresponde respecto de la restitución de los derechos de los consumidores en virtud del cometimiento de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

D. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA E) EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 17 LETRAS B), D) E I), AMBOS DE LA LPC.

Conforme a lo establecido en el artículo 44 letra e) de la LPC constituye infracción muy grave “*Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales*”.

Para analizar la configuración de dicha infracción es preciso tener en cuenta que el artículo 17 de la LPC indica: “*Se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, tales como:*

b) Permitir al proveedor modificar unilateralmente en perjuicio del consumidor las condiciones y términos del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;

d) Renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera, limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte (...); e,

i) Las cláusulas que supongan la imposición de una penalización que no corresponda al daño causado al proveedor por el incumplimiento del contrato por parte del consumidor (...).

Asimismo, en la parte final de la referida disposición se señala que: “*El carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes y servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurran en el momento de la celebración y las demás cláusulas del mismo o de otro de que este dependa (...).*”

Según las reglas tradicionales del Derecho Civil se entiende que las cláusulas convenidas entre las partes contratantes se sujetan a la autonomía de la voluntad; sin embargo, en materia mercantil, el artículo 974 del Código de Comercio —en adelante C.Com.— expresamente dispone que “*las cláusulas de determinados contratos y precios de bienes o servicios impuestos por ley, se considerarán insertos en los contratos a que se refieran o que tengan relación con ellos, y sustituirán a las cláusulas contrarias establecidas por las partes*”.

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

Tal regulación cobra especial importancia si se toma en cuenta que modernamente muchas de las contrataciones comerciales —entre proveedores y consumidores— se llevan a cabo actualmente por medio de contratos de adhesión, los cuales se caracterizan por su formulación unilateral y su imposición, entendida como la escasa capacidad de influencia que el consumidor tiene sobre su contenido —sus cláusulas no son negociadas—.

En ese sentido, existe una asimetría entre las partes contratantes, en virtud de la capacidad de una parte —el proveedor— para imponer a la otra —el consumidor— el contenido del contrato, resultando que el

cliente solo puede aceptarlo o rechazarlo, en el marco de la conveniencia, necesidad o urgencia que pueda tener de contratar ciertos bienes o servicios e incluso de demandar servicios de cierto proveedor específico que considera el más conveniente por razones de precio, capacidad, servicio o cualquier otra.

Esa situación justifica de forma especial el control de las cláusulas de los contratos de adhesión, pues puede haber lugar a que existan ciertas estipulaciones que en términos legales implican para la parte contratante más débil de la relación jurídica, un sometimiento a las mismas sin que tenga la libertad real de controvertirlas o rechazarlas. En ese sentido, el artículo 978 del C.Com. establece que cuando *los contratos estén redactados en formularios impresos o preparados por una de las partes, se interpretarán en caso de duda, en el sentido más favorable al otro contratante*; y, por la misma razón el artículo 976 del C.Com. dispone que *en los contratos de adhesión, las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aunque éstas no se hayan cancelado*.

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

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

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

En el caso particular, de las cláusulas ejemplificadas como abusivas en el artículo 17 letras b), d) e i) de la LPC, el desequilibrio puede consistir respecto: a la letra b) la sustracción unilateral por parte de la proveedora de sus obligaciones; letra d) del referido artículo, en que el consumidor renuncie anticipadamente a un derecho reconocido legalmente, que de alguna manera se limite el ejercicio del mismo, o que se amplíen los derechos del proveedor, o respecto a la letra i) del citado artículo, que se establezca una penalización excesivamente onerosa para el consumidor en caso de mora, causándose con cualquiera de esas estipulaciones un perjuicio al consumidor.

E. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS RELATIVOS A LA INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA E) EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 17 LETRAS B), D) E I), AMBOS DE LA LPC.

En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, relacionada con la posible infracción a la LPC, relativa a la introducción de cláusulas abusivas en los contratos de promesa de venta

utilizados por la proveedora durante la fase de comercialización de los inmuebles, siendo según lo expuesto por la denunciante, las siguientes:

- (i) **Relativa a la sustracción unilateral de sus obligaciones por parte del proveedor (Artículo 17 letra b) de la LPC):**

CLÁUSULA XVI) denominada DE LOS DESISTIMIENTOS, misma que consigna: (...) El desistimiento por parte de GLOBAL DEVELOPERS a vender el inmueble antes relacionado en las condiciones establecidas en este contrato, tendrá como consecuencia, la devolución de la cantidad recibida en concepto de prima y las cuotas recibidas en concepto de pago mensual (...).

- (ii) **Relativa a la renuncia anticipada a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte (Artículo 17 letra d) de la LPC):**

CLÁUSULA XIX) denominada DOMICILIO, la cual establece: En caso de acción judicial los contratantes fijamos como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador, a cuyos tribunales nos sometemos.

- (iii) **Relativa a la imposición de una penalización excesivamente onerosa para el consumidor en caso de mora (Artículo 17 letra i) de la LPC):**

CLÁUSULA XIII) denominada CLÁUSULA PENAL, que dispone: Si "El Cliente" infringiere cualquiera de las obligaciones descritas en la Cláusula XI, pagará a GLOBAL DEVELOPERS la cantidad de DIEZ MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, en concepto de daños y perjuicios; y Global Developers, se reserva el derecho de desistir de la venta del inmueble, y el cliente acepta que en cuyo caso no se le devolverán los pagos por él realizados (...).

F. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN AL ART. 44 LETRA E) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ART. 17 LETRAS B), D) E I) DE LA MISMA LEY.

Establecido lo anterior, este Tribunal analizará las cláusulas abusivas en la forma que fueron alegadas por la Presidencia en su denuncia, con el objetivo de realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del ilícito administrativo atribuido a GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. regulado en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letras b), d) e i), ambos de la LPC:

I. Respecto a la infracción contenida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra b) ambos de la LPC, por la inclusión de cláusulas relativas a la sustracción unilateral por parte de la proveedora a sus obligaciones:

I.1 La referida cláusula se encuentra incluida en el contrato de promesa de venta y establece literalmente lo siguiente:

CLÁUSULA XVI) DE LOS DESISTIMIENTOS. Establece: (...) El desistimiento por parte de GLOBAL DEVELOPERS a vender el inmueble antes relacionado en las condiciones

establecidas en este contrato, tendrá como consecuencia, la devolución de la cantidad recibida en concepto de prima y las cuotas recibidas en concepto de pago mensual (...).

Respecto de dicha cláusula la Presidencia manifestó que la misma denota un incumplimiento al requisito de concreción y claridad, del artículo 16 letra a) de la LPC, debido a que la frase "El desistimiento por parte de GLOBAL DEVELOPERS a vender el inmueble antes relacionado en las condiciones establecidas en este contrato" deja al arbitrio de la proveedora las causales para incumplir con lo convenido en el contrato de promesa de venta, en ese sentido, la proveedora pudiera alegar que se niega — a formalizar la escritura de compraventa a favor del futuro comprador — aún en caso de no existir ningún incumplimiento de las partes, específicamente del comprador— pudiendo alegar que otro consumidor le ofrece más dinero por el mismo inmueble, concluyendo que al establecer una cláusula tan abierta a una interpretación arbitraria a favor de la proveedora, esta se sustrae unilateralmente de sus obligaciones de hacer o entregar la compraventa, en detrimento de los derechos del consumidor, incumpliendo así lo dispuesto en el artículo 17 letra b) de la LPC en relación al artículo 44 letra a) del mismo cuerpo legal.

I.2 Previo a determinar lo abusivo de la referida cláusula, este Tribunal estima pertinente reiterar que los contratos de consumo se caracterizan por el manejo desigual de la información respecto al producto o servicio que se ofrece a los consumidores, ya que, es el proveedor quien posee más información frente a un consumidor que por lo general no es especialista en el producto que consume o en el servicio que utiliza, por tanto, éste no tiene el conocimiento al detalle sobre los mismos, a tal desequilibrio se le denomina "asimetría informativa".

Por ello, la LPC consigna en el artículo 16 de la LPC, los requisitos que las promociones y ofertas de prestación de bienes o servicios deben contener, estableciendo literalmente lo siguiente: *Todo proveedor al establecer las cláusulas, condiciones o estipulaciones de las promociones y ofertas de bienes o servicios, y las cláusulas no negociadas individualmente, relativas a tales bienes o servicios, deberá cumplir los siguientes requisitos: a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa; b) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluirá la utilización de cláusulas abusivas; (...).* El resaltado es nuestro.

Aunado a lo anterior, el Reglamento de la LPC contiene una clara regulación de los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas, en la cual establece una serie de obligaciones a los proveedores, a partir de la cual —en cualquier etapa del proceso de contratación— las cláusulas, condiciones o estipulaciones contenidas en contratos de adhesión, deben de cumplir con lo siguiente:

- *Artículo 22 —Requisitos de los contratos de adhesión—: Los contratos de adhesión y sus anexos deberán cumplir con los siguientes requisitos: a) Estar redactados en términos claros, expresando esencialmente la naturaleza del contrato celebrado, el objeto y finalidad del mismo, las especificaciones sobre el bien o servicio que se contrata, el plazo del contrato; el precio, tasas o tarifas; la facturación y forma de pago, la forma en que el consumidor puede hacer sus*

reclamos, los derechos y obligaciones de las partes y las formas de terminación (...). El resaltado es nuestro.

- *Artículo 27 —Especificaciones sobre la terminación contractual—: Las cláusulas relativas a la terminación del contrato, deberán contener las especificaciones siguientes: a) Las causales de terminación del contrato, debiendo incluir la posibilidad y condiciones de ejercicio de los derechos de renuncia, desistimiento, retracto y a darse de baja, en los casos en los que, de conformidad con la Ley y este Reglamento, el consumidor goce de los mismos (...). El resaltado es nuestro.*

De lo anterior, se colige que un contrato de adhesión, debe ser celebrado cuidando los requisitos de validez, y los elementos del mismo, por cuanto constituye fuente de obligaciones contractuales que pueden ser de dar, hacer o no hacer una cosa; en consecuencia, un contrato bien elaborado, establece cláusulas claras y pegadas a derecho, trazando los límites de la relación comercial y las obligaciones que de éste se generan para cada parte.

1.3 En razón de lo anterior, se tiene establecido que el fin que se persigue mediante la declaración de abusividad de la aplicación unilateral de esta cláusula de desistimiento por parte de la proveedora, es prevenir la falta de una descripción efectiva de causales de terminación en los contratos que suscribe con los consumidores, ya que su redacción deja al total arbitrio y conveniencia de la misma tal designación, generando un desequilibrio en perjuicio del consumidor, ya que tal pacto implica para el mismo, una renuncia anticipada a exigir de parte de la proveedora el cumplimiento de las obligaciones en los términos inicialmente ofrecidos o convenidos, tal como sostiene la doctrina: *“Una cláusula que autoriza este procedimiento, supone darle legitimación a la empresa para modificar la convención unilateralmente desde el momento que niega al consumidor su derecho a mantener la operación del contrato, tal cual se había inicialmente pactado”*.⁵, lo cual ha quedado comprobado en el presente procedimiento.

Y es que, la omisión de información clara genera vacíos, ambigüedades o contradicciones, cuya interpretación corresponde ejecutar mediante el control judicial, sea para establecer lo que se ha querido efectivamente decir por las partes contratantes con las palabras empleadas, para indagar la “intención” de los contratantes o para dotar de “sentido” a tal declaración.

Sobre dicho punto, nuestro Código Civil, regula como última ratio de interpretación de los contratos, la interpretación contra el estipulante, consignando literalmente lo siguiente: *“Artículo 1437.- No pudiendo aplicarse ninguna de las reglas procedentes de interpretación, se interpretarán las cláusulas ambiguas a favor del deudor. Pero las cláusulas ambiguas que hayan sido extendidas o dictadas por una de las partes, sea acreedora o deudora, se interpretarán en contra suya, siempre que la ambigüedad provenga de la falta de una explicación que haya debido darse de ella. Se presumirá que las cláusulas ambiguas han sido*

⁵ Rosas Zambrano, Marco Antonio (2015). Posibilidad de dejar sin efecto el contrato en la Ley de Consumidor. Pág. 249.

dictadas o extendidas por la parte que tenía más interés en que su sentido no fuera claro (...)", el resaltado es nuestro.

Al aplicar tal precepto al caso en concreto, se tiene por acreditado que la proveedora utilizó en los contratos de promesa de venta una redacción que carece de concreción y claridad, ya que no contiene una descripción efectiva o una explicación que delimite las causas por las cuales la proveedora podrá dar por terminado unilateralmente el contrato, con lo cual incumple lo consignado en las letras a) y b) del artículo 16 de la LPC y la letra a) de los artículos 22 y 27 del Reglamento de la LPC, omitiendo la aplicación al principio *clare loqui* o "hablar claro", es decir, comunicarse mediante un lenguaje comprensible, el cual implica un deber jurídico de contenido ético que pesa sobre las partes y forma parte de los principios de moralidad procesal lo cual guarda relación con lo establecido en el Artículo 1417 del CC que dispone: "*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*".

1.4 De lo antes expuesto, se ha determinado que la **cláusula XVI)** de los contratos de promesa de venta utilizados por GLOBAL DEVELOPERS, S.A de C.V., mediante la cual se faculta a una de las partes para terminar el contrato —a partir de las condiciones consignadas en las letras a) y b) del artículo 16 de la LPC y en la letra a) de los artículos 22 y 27 del Reglamento de la LPC— fue pactada de manera unilateral, mediante contratos de adhesión, los cuales conllevan como característica esencial, que fueron redactadas con carácter previo —predeterminada—, sin que los consumidores hayan podido influir sobre su contenido, es decir, sin una posibilidad real de negociación, lo cual se evidencia al no tener los mismos derechos ni estar en las mismas condiciones dentro de la relación contractual; por lo tanto, en la forma en que se ha estructurado y por las razones que han quedado expuestas, la referida cláusula genera un desequilibrio en los derechos de los consumidores, lo cual, quedo demostrado en el presente caso, por cuanto la proveedora de forma unilateral decidió desistir de los contratos, vendiendo a otros consumidores *por un precio de venta superior*, los inmuebles que *inicialmente ofreció a los consumidores denunciantes*, situación que en el Derecho de Consumo, no es aceptable.

2. Respecto a la infracción contenida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra i) ambos de la LPC, por la inclusión de cláusulas relativas a la imposición de una penalización excesivamente onerosa para el consumidor en caso de mora:

2.1 Conforme a la prueba incorporada se ha establecido que en los contratos de promesa de venta, se ha identificado la **CLÁUSULA XIII) CLÁUSULA PENAL:** *Si "El Cliente" infringiere cualquiera de las obligaciones descritas en la Cláusula XI o XII —según sea el caso—, pagará a GLOBAL DEVELOPERS la cantidad de DIEZ MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, en concepto de daños y perjuicios; y Global Developers, se reserva el derecho de desistir de la venta del inmueble, y el cliente acepta que en cuyo caso no se le devolverán los pagos por él realizados – "El Cliente", deberá reparar el daño causado, y si no lo hiciere, GLOBAL DEVELOPERS, podrá hacerlo; estando obligado "El Cliente", a*

reconocer los gastos en que incurra GLOBAL DEVELOPERS, debiendo cancelar además un veinticinco por ciento adicional a dichos gastos (...).

Sobre dichas cláusulas, la Presidencia literalmente señaló en su denuncia que: *Al respecto de las cláusulas penales, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor ha señalado que se trata de un avalúo anticipado de los perjuicios resultantes de la infracción de un contrato*” (Sentencia definitiva con referencia 1036-09, emitida a las trece horas con treinta minutos del día 18/01/2010); añadiendo que, muchas veces el establecimiento de tales cláusulas va más allá de la simple indemnización de daños y perjuicios, permitiéndole a quien fija las condiciones generales de contratación, el establecimiento de penas exorbitantes, sin que las mismas puedan ser discutidas por el consumidor.

Finalmente, sostuvo que, el alcance de la sanción impuesta por la proveedora va mucho más allá de los términos del artículo precedente, pues, la misma no se limita a exigir al deudor el equivalente a los daños causados, sino que —en caso de caer en tal supuesto— le nace el derecho a la misma de aplicar las 4 penas ahí consignadas, razones por las que considera que se trata de una cláusula abusiva, ya que las penas impuestas al consumidor en los documentos contractuales señalados son desproporcionales al daño causado incurriendo en la prohibición establecida en el artículo 17 letra i) de la LPC, la cual se considera una infracción muy grave de acuerdo al artículo 44 literal e) de la LPC.

2.2 Previo a determinar si la estipulación detallada constituye una cláusula abusiva, este Tribunal estima necesario reiterar lo señalado en los autoprecedentes previamente citados, respecto de:

- a) la regulación de las cláusulas penales en nuestro Código Civil;
- b) lo sostenido por la doctrina en cuanto al efecto principal de las mismas cuando se produce el incumplimiento y el más habitual, esto es, el indemnizatorio o resarcitorio, ya que, establecida la pena en la cláusula, se resarce el interés del acreedor⁶;
- c) que la cláusula penal consiste en una convención mediante la cual los contratantes pueden fijar, anteladamente a la fecha del vencimiento de una determinada obligación, el monto de los daños y perjuicios que corresponderán al acreedor en caso que el deudor incumpla tal obligación; y,
- d) los elementos requeridos para la existencia de la cláusula penal, mismos que fueron desarrollados en el autoprecedente emitido a las nueve horas con cincuenta y tres minutos del día 28/04/2016 en el procedimiento administrativo sancionador bajo referencia 467-2015.

2.3 Aclarado lo anterior, se advierte en un primer momento que, al tenor de lo consignado en la cláusula XIII), esta cumple con la naturaleza de ser una *cláusula penal*, por cuanto si los clientes incumplen cualquiera de las obligaciones descritas en la cláusula XI de los contratos objeto de reclamo, los mismos deberán pagar a la proveedora la cantidad de DIEZ MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA *en concepto de daños y perjuicios*, estipulando con ello la consecuencia a la que se someten los consumidores en caso de incumplir con sus obligaciones, es decir, la estipulación del pago de un monto por indemnización

⁶ Feliu Rey, Jorge (2014). Cláusula Penal: Naturaleza de la pena, moderación judicial y su posible configuración como título ejecutivo. Anuario de Derecho Civil.

de daños y perjuicios por tal incumplimiento, cumpliendo así con los elementos requeridos por las cláusulas penales.

No obstante lo anterior, este Tribunal verifica que la referida cláusula consigna lo siguiente: (...) y *Global Developers, se reserva el derecho de desistir de la venta del inmueble, y el cliente acepta que en cuyo caso no se le devolverán los pagos por él realizados - (...) "El Cliente", deberá reparar el daño causado, y si no lo hiciere, GLOBAL DEVELOPERS, podrá hacerlo; estando obligado "El Cliente", a reconocer los gastos en que incurra GLOBAL DEVELOPERS, debiendo cancelar además un veinticinco por ciento adicional a dichos gastos (...)* —el resaltado es nuestro—, redacción que reconoce las facultades de GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de CV. de desistir de la venta del inmueble, quedarse con los pagos efectuados a la fecha del incumplimiento, y, que le sean reconocidos los gastos en que incurra como reparación del daño más un 25% adicional a éstos.

A partir de ello, se deduce que el alcánc de la cláusula señalada —sanción— va más allá de lo dispuesto en una cláusula penal, porque la proveedora no se limita a exigir a los consumidores el pago de los DIEZ MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, *en concepto de daños y perjuicios*, sino que además, extingue de forma unilateral el contrato e impone a los consumidores el pago de gastos más un 25% adicional, generando consecuencias onerosas para éstos, ya que no realiza la devolución de las cuotas previamente pagadas a cuenta del precio por los consumidores y les traslada la obligación de pago de gastos incurridos por la proveedora, abusando de su posición dentro de la relación contractual y ocasionando grave perjuicio económico, lo cual deviene en una sanción desproporcionada, sobre todo si se considera que, en el escenario planteado por la misma cláusula, la consecuencia del incumplimiento, es decir la pena, ya ha sido solventada.

2.4 Bajo tal inteligencia, y en virtud de lo establecido en el artículo 17 letra i) de la LPC, el cual señala que se consideran abusivas: *"Las cláusulas que supongan la imposición de una penalización que no corresponda al daño causado al proveedor por el incumplimiento del contrato por parte del consumidor (...)"*, se tiene por acreditado que la **CLÁUSULA XIII) CLÁUSULA PENAL**, incluida por la proveedora en los contratos de promesa de venta, causa un evidente desequilibrio a favor de la misma, al determinar que, además del pago por parte de los consumidores de una penalización por DIEZ MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA en concepto de indemnización por daños y perjuicios, *ésta se reserva el derecho —facultad— de extinguir el contrato y de no devolver a los consumidores las cantidades previamente pagadas a cuenta del precio por los mismos.*

Sumado a ello, la proveedora exige a los consumidores la reparación *del daño causado, a través del pago de los gastos en que incurra GLOBAL DEVELOPERS, más un 25% adicional a los mismos*, lo cual resulta abusivo, ya que la imputación unilateral a los consumidores del pago de gastos resulta en una total violación de la tutela judicial efectiva, por cuanto, además de la indemnización por daños y perjuicios, se le imponen cargas económicas que alteran el equilibrio económico pactado; en consecuencia, tal desproporción es evidente y contraria a la luz de lo dispuesto en el artículo 17 literal i) de la LPC, así como a la condición

resolutoria de los contratos bilaterales regulada en el artículo 1360 del CC, conforme a la cual la resolución o cumplimiento del contrato debe establecerse vía judicial, lo cual no consta de la redacción de la referida cláusula.

Por todo lo anterior, se puede concluir que la cláusula en análisis, es excesiva y desproporcional frente a los consumidores, por cuanto ha incluido, el ejercicio por parte de la proveedora de **facultades unilaterales, excesivas y desproporcionales** con beneficio directo a la misma, con motivo de la retención de las cuotas previamente pagadas por los consumidores a cuenta del precio y la imposición del pago de gastos más un 25% adicional, situación que resulta desproporcional al daño al que la proveedora se vio sometido frente al acaecimiento de las causales de incumplimientos reguladas en el contrato, más aún cuando se estableció una cláusula penal que estipula el pago de un monto en concepto de indemnización por daños y perjuicios, deviniendo en la infracción establecida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra i), ambos de la LPC.

3. Respecto a la infracción contenida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d) ambos de la LPC, por la inclusión de cláusulas relativas a la imposición de domicilio especial por parte del proveedor.

3.1 Señala la Presidencia, que en los contratos de promesa de venta se ha identificado la cláusula XIX, denominada *DOMICILIO*, que establece que: *En caso de acción judicial los contratantes fijamos como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador, a cuyos tribunales nos sometemos.* El resultado es nuestro.

Sobre la misma, argumentó que atendiendo a lo estipulado en el artículo 17 letra d) de la LPC, dicha cláusula es abusiva, por cuanto la fijación del domicilio especial —en este caso: la ciudad de San Salvador— se ha dado como producto de una decisión unilateral de la proveedora, tratándose de una cuestión que —por su naturaleza— debe ser de libre discusión para las partes involucradas en el contrato. Asimismo, reitera lo señalado en el artículo 24 letra d) del Reglamento de la LPC el cual literalmente consigna: *“No deberán aparecer como parte del formulario impreso del contrato que se entrega al consumidor, sino que deberán pactarse como cláusulas adicionales, libremente discutidas por las partes y no como una condición para la celebración del contrato, las estipulaciones siguientes: ... d) La determinación del tribunal al que, por razón del territorio, se someten las partes en caso de acción judicial.”*

Del mismo modo, la denunciante sostuvo que tal cláusula podría derivar en el hecho de que la jurisdicción pactada sea inaccesible para el consumidor, en virtud de la distancia y los costos derivados de su participación en una jurisdicción distinta a la que, en principio, le correspondería, lo cual, podría incidir en el efectivo acceso a la justicia por parte del consumidor, tratándose éste de un derecho que, por disposición legal y constitucional, le corresponde.

Concluyendo que, se ha comprobado que el contenido en referencia es abusivo debido a que obliga al consumidor a someterse a los tribunales de un domicilio diferente al suyo, en consecuencia, la cláusula anterior se considera como abusiva según el artículo 17 letra d) de la LPC.

3.2 Como es sabido, la LPC y su reglamento, contienen una clara regulación de los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas, estableciendo en la letra d) del artículo 24 del Reglamento de la LPC —Cláusulas adicionales de libre discusión— literalmente lo siguiente: *“No deberán aparecer como parte del formulario impreso del contrato que se entrega al consumidor, sino que deberán pactarse como cláusulas adicionales, libremente discutidas por las partes y no como una condición para la celebración del contrato, las estipulaciones siguientes: (...) d) La determinación del tribunal al que, por razón del territorio, se someten las partes en caso de acción judicial.* (el resaltado es nuestro).

Ahora bien, este Tribunal, en autoprecedentes —v.gr. resolución del 28/01/2021, ref. 1015-2019 y 26/09/2022, ref. 41-2021— ha referido ampliamente lo regulado por el Código Civil —en adelante CC— y el CPCM, respecto de la figura del domicilio, concluyendo que: a) las reglas que determinan los criterios de competencia existen, entre otros motivos, para garantizar los derechos de toda persona demandada, en forma especial el derecho de defensa, en concordancia con el Principio Constitucional regulado en el artículo 11 de la Constitución de la República que establece: *“Ninguna persona puede ser privada (...) ni de cualquiera otro de sus derechos sin ser previamente oída y vencida en juicio con arreglo a las leyes (...)*”; y, b) se reconoce el domicilio especial contractual, únicamente si fue acordado por ambas partes; en consecuencia, no es válida la sumisión expresa a un domicilio especial contractual cuando su constitución es unilateral.

Asimismo, se ha relacionado en tales resoluciones, lo sostenido por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Honorable Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA— mediante resolución de las once horas treinta y tres minutos del 02/12/2013, en el procedimiento bajo referencia 144-2010, en la que, señaló que el derecho de defensa, implica que a los individuos contra quienes se instruye un determinado proceso, se les debe brindar una oportunidad procedimental de exponer sus razonamientos, es decir, una intervención efectiva, garantizando el derecho a las garantías mínimas, tendientes a asegurar un resultado justo y equitativo dentro del proceso, permitiendo tener la oportunidad de ser oídos y hacer valer sus pretensiones frente a un juez.

3.3 En ese sentido, al realizar el ejercicio de adecuación de la cláusula *XIX) DOMICILIO* —incluida en los contratos objeto de estudio—, al caso concreto, se tiene que, la competencia para acceder a la jurisdicción, fue pactada de manera unilateral mediante contratos de adhesión, los cuales conllevan como característica esencial, que fueron redactadas con carácter previo —predeterminada— a la suscripción de los referidos documentos, sin que los consumidores hayan podido influir sobre su contenido, es decir, sin una posibilidad real de negociación.

Sobre lo anterior, la Honorable Corte Suprema de Justicia en Pleno, mediante la resolución de las once horas y veinte minutos del 12/08/2010, en el procedimiento bajo referencia 59-D-2010 sostuvo que: *“(...) la Corte ha dado un paso más en la protección de los consumidores, ya que ha resuelto que la cláusula de sumisión expresa y unilateral a un domicilio especial no surte efecto, no vale en los contratos de adhesión, cuando la misma fue impuesta en el contrato mediante el uso de formularios o impuestas mediante mutuos*

confeccionados en el seno de las relaciones crediticias entre sujetos ubicados en posiciones económicas desiguales, es decir, contratos celebrados masivamente con los consumidores”.

Acotando la Corte en dicha resolución, que la aplicación de dicha cláusula obliga al deudor a litigar fuera de su domicilio, con las implicaciones: económicas, laborales, temporales que conlleva en su perjuicio, situación que como contraparte beneficia al acreedor, y que, el demandado tiene derecho a que se le demande ante el Juez Natural que corresponde a su domicilio, por lo que, la cláusula de constitución de un domicilio especial implica una renuncia a un derecho que le beneficia y traslada esa bonanza a la otra parte.

En ese sentido, este Tribunal tiene por acreditado que GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. estableció unilateralmente la competencia, obligando al consumidor a dirigirse exclusivamente a un domicilio en caso de conflicto de forma unilateral, sin ningún fundamento legal para tal situación, por lo que, la cláusula bajo análisis podría limitar derechos constitucionales de los consumidores usuarios de sus servicios, ya que constituyen un obstáculo para el acceso a los tribunales, por los costos que puede implicar litigar fuera de su domicilio, más aún, cuando en las generales de los contratos de mutuo no se encuentra de forma clara la residencia de los consumidores, atentando contra los derechos de audiencia y defensa, dando lugar a la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la misma ley que determina “*Son infracciones muy graves (...) e) Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o (...)*.” en relación al artículo 17 letra d) de la misma ley, la cual literalmente dice: “*Renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera limiten su ejercicio o amplíen derechos de la otra parte (...)*”.

4. En síntesis, conforme al análisis expuesto, este Tribunal considera que las cláusulas empleadas por la proveedora denunciada en los contratos de promesa de venta, en la forma en que se han estructurado y por las razones que han quedado expuestas, *omiten los elementos que permitirían un trato más equilibrado de las partes, pues pretenden sustraer a los consumidores de la esfera de protección jurídica a la que tienen derecho*, generando un desequilibrio respecto al derecho del consumidor a determinar la forma y modo en que quedarán consignados los derechos y obligaciones de las partes en los referidos documentos contractuales, limitando o restringiendo el elemento de negociación de los mismos, ya que la proveedora impone sus condiciones, lo cual, en el Derecho de Consumo, no es aceptable.

Y es que, tal como se ha referido en el romano III de la presente resolución, la proveedora alegó la violación al principio de tipicidad, debido a que al ser inexistentes los contratos de promesa de venta por la falta de perfeccionamiento de la voluntad de una de las partes, resulta inexistente cualquier inclusión de cláusulas abusivas imputadas a su mandante, acotando que no es viable la calificación efectuada por este Tribunal Sancionador de que la proveedora haya introducido alguna cláusula en un contrato que no se ha suscrito, por contar únicamente con documentos simples, como se sostiene en la resolución y la denuncia.

Sobre tal punto, este Tribunal ha establecido en sus resoluciones, que con el objeto de intentar disminuir las grandes desigualdades generadas por la aparición del contrato por adhesión a cláusulas predispuestas o condiciones generales, surge la intervención del Estado, la cual busca el equilibrio en la balanza de la relación contractual y evitar así, que la configuración interna del contrato venga moldeada sólo por una de las partes

(v.gr. SCA en la resolución de las quince horas nueve minutos del 13/06/2016, en el procedimiento bajo referencia 275-2010), precisando que *las contrataciones comerciales se llevan a cabo actualmente por medio de contratos de adhesión o, como modernamente se denominan, mediante condiciones generales de contratación, mismos que se caracterizan por su formulación unilateral por parte de quien ostenta la posición de ventaja frente al consumidor, condiciones que por antonomasia no son negociadas* (v.gr. resolución del 30/06/2010, ref. 320/2010 y 23/01/2012, ref. 762/2011). Los resaltados son nuestros.

Además, ha señalado que, para que tales condiciones sean consideradas como abusivas, deben concurrir los siguientes 4 requisitos: *Contractualidad, Predisposición, Imposición y Generalidad*, resaltando respecto de éste último requisito, que el mismo se refiere a que: *las cláusulas deben estar incorporadas a una pluralidad de contratos o estar destinadas a tal fin ya que, como afirma la doctrina, se trata de modelos de declaraciones negociables que tienen la finalidad de disciplinar uniformemente los contratos que van a realizarse (...)*⁷.

A partir de lo desarrollado, y en virtud del principio de verdad material regulado en el artículo 3 número 8 de la LPA, se concluye que en la práctica, las cláusulas y condiciones generales incluidas por los proveedores dedicados al rubro de proyectos inmobiliarios en todos los documentos contractuales puestos a disposición de los consumidores, son *establecidas de forma unilateral e incluidas de forma general*, las cuales constituyen características esenciales de los contratos de adhesión, en donde el consumidor no tiene la posibilidad de negociar aspectos del mismo, sólo puede aceptar o rechazar tal propuesta.

En ese sentido, sobre la base de los hechos probados, se concluye que la proveedora, efectivamente, introdujo una serie de cláusulas abusivas —que cumplen con los requisitos antes expuestos— en una pluralidad de documentos contractuales puesto a disposición de los consumidores al momento de negociar los inmuebles. Y siendo que, el Estado se encuentra obligado a defender los intereses de los consumidores, limitando válida y legítimamente la libertad de contratación en una relación de consumo, control estatal que se ejerce en todos los momentos del proceso de contratación, mediante el cumplimiento de las condiciones establecidas en la letra a) del artículo 16 de la LPA y letra a) de los artículos 22 y 27 del Reglamento de la LPC —control previo— y mediante la prohibición y sanción por la incorporación de cláusulas abusivas en los contratos por parte de los proveedores —control posterior—, resulta procedente *declarar sin lugar* la falta de tipicidad alegada por la proveedora.

G. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA E) EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 18 LETRA C), AMBOS DE LA LPC.

Por otra parte, a la proveedora denunciada se le atribuye también la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: “(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)”* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto están

⁷ Marín López, Manuel Jesús (2018) La nulidad de la cláusula de gastos en los préstamos hipotecarios. Colección Derecho del Consumo.

prohibido: “Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)”. En caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 en relación al artículo 48 del referido cuerpo normativo.

Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones de los proveedores que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos, motivo por el cual, el artículo 18 letra c) de la LPC establece, en específico, como práctica abusiva el cobro indebido, y señala a título de ejemplo algunas causas por las que un cobro puede considerarse como tal: la falta de autorización o solicitud del consumidor.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo antes mencionado se fundamenta en el hecho que *no sea obligatorio ni exigible, que sea ilícito, injusto o falto de equidad*; es decir, que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

En ese orden de ideas, la Sala de lo Contencioso Administrativo —en adelante SCA— mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013, en el proceso referencia 305–2010, sostiene que «*En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación "fraudulenta" o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, éste artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo*».

Por todo lo anterior, para que se configure la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC “realizar prácticas abusivas” en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece como práctica abusiva los cobros indebidos, este Tribunal deberá analizar, *que la denunciada haya ejecutado cobros indebidos sin el respaldo —legal o contractual— que lo legitime para efectuarlo*, lo que en caso de llegar a comprobarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 47 del referido cuerpo normativo.

H. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS RELATIVOS A LA INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA E) EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 18 LETRA C), AMBOS DE LA LPC.

En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental —relacionada con la referida infracción a la LPC relativa a posibles cobros indebidos— consistente en fotocopia simple de contrato de promesa de venta debidamente suscrito por la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. y el señor folios 640-646, tomo III, el cual incluye las siguientes cláusulas:

1. **Cláusula II) PRECIO DEL INMUEBLE:** El precio del inmueble antes descrito y las construcciones que contiene asciende a **\$42,964.74**, otorgando en concepto de descuento la cantidad de **\$2,148.24 (...)**.
2. **Cláusula III) PRIMA:** En este acto "El Cliente" paga en concepto de prima la cantidad de **\$6,000**, quedando pendiente la cantidad de **\$34,816.50 (...)**
3. **Cláusula IV) PLAZO, INTERES Y FORMA DE PAGO,** las siguientes condiciones —cuyos montos de cuotas varían por consumidor, conforme a lo consignado en cada contrato—:

b. INTERÉS: "El Cliente" reconoce a favor de GLOBAL DEVELOPERS el *16 por ciento de interés anual* sobre el capital pendiente de pago.

d. FORMA DE PAGO: La cantidad pendiente de pago será cancelada por medio de 240 cuotas mensuales, vencidas y sucesivas, así:

La primera cuota deberá ser cancelada el día 11/01/2022, y las cuotas restantes los días 11, de cada uno de los meses comprendidos dentro del plazo, en las oficinas de GLOBAL DEVELOPERS o donde la misma indique.

- Las 240 cuotas por el valor de **\$484.39**, cada una y una última si existiese saldos pendientes, las cuotas antes mencionadas incluyen capital e intereses del 16.00% anual sobre saldos.
- Al estar cancelado totalmente el saldo financiado y sus intereses, GLOBAL DEVELOPERS, a solicitud de "El Cliente", se compromete a otorgar a su favor la Escritura Pública de Compraventa.

Asimismo, constan agregadas los siguientes recibos emitidos por la proveedora a nombre del referido consumidor —**CUADRO N° 4**—:

N° de recibo	Fecha de cancelado	Pago requerido	Pago efectuado	Folio
	11/01/2022	\$488.89	\$488.89	634
	11/02/2022	\$488.89	\$488.89	635
	11/03/2022	\$488.89	\$490.00	637
	11/04/2022	\$487.76	\$490.00	639
	09/05/2022	\$454.33	\$2,380.00	631

Además, consta la carta de reclamo presentada por el consumidor en fecha **11/01/2022** (folio 668, tomo III) en el que se consigna —en síntesis— lo siguiente:

- Informaba su desacuerdo respecto de los incumplimientos de los promotores de ya que cuando contrato la adquisición de su vivienda en fecha 29/10/2021, dejó claro que el trámite del crédito sería con el FSV, ofertándole una tasa del 9% mientras el trámite finalizaba y una tasa posterior del 16% si el mismo era denegado;
- Que cuando recibió su vivienda en fecha 11/12/2021, tuvo la sorpresa que la tasa de interés de entrada era del 16%, que no iba recibir la vivienda y por el contrario solicitaría la reversión de

lo pagado, pero que el vendedor lo convenció que la recibiera porque los papeles para iniciar el trámite se los darían el siguiente día, que el FSV resolvía rápido y solo sería el primer mes;

- Que el ofrecimiento de proporcionar la documentación 24 horas después de recibido el inmueble no se cumplió, ya que a la fecha de presentación de su carta de reclamo aún sigue esperando, que nadie le solventa, ni contestan sus llamadas (...).

Cabe destacar que el consumidor adjuntó captura de pantalla de una conversación sostenida con un representante de la proveedora en fecha **10/11/2021** (folio 669, tomo III), en la que se hace constar que el señor solicitó la documentación para iniciar su trámite con el FSV, manifestando el asesor de la proveedora que la misma se entregaría 24 horas después de entregada la llave de su casa, inmueble que conforme a lo denunciado fue entregado el 11/12/2021, por lo que a la fecha de su carta de reclamo la proveedora llevaba un mes de retraso.

I. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN AL ART. 44 LETRA E) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ART. 18 LETRA C) DE LA MISMA LEY.

1. Previo a emitir un pronunciamiento sobre la referida infracción, resulta importante hacer las siguientes consideraciones:

(i) El Derecho de Consumo se fundamenta, entre otras razones, en la necesidad de equilibrar la posición de las partes en las relaciones de consumo, considerando que en ellas el consumidor se encuentra intrínsecamente en una situación de vulnerabilidad o debilidad frente al proveedor. Dicha vulnerabilidad, propia de la relación de consumo, se ha catalogado toda vez que se genera a partir de la posición que ocupa el consumidor en la sociedad de consumo, asociándose a las fallas propias del mercado.

A partir de ello, se tiene que todos los consumidores son estructuralmente vulnerables frente a los proveedores de bienes y servicios. La vulnerabilidad es por tanto inherente a la posición que tiene el consumidor en la sociedad, obedeciendo a su calidad de tal y no a condiciones o características particulares, al menos no en principio. En otras palabras, la vulnerabilidad estructural en que se encuentran los consumidores viene dada por el hecho que las relaciones de consumo son esencialmente asimétricas, en la cual se presenta una suerte de debilidad negocial o inferioridad manifiesta que debe tutelarse.

Así, para acreditar la configuración de las infracciones atribuidas a los proveedores en el marco de protección de la LPC, este Tribunal debe considerar precisamente esta condición estructural de vulnerabilidad de los consumidores, con el objetivo de equilibrar esa marcada asimetría.

(ii) En otro punto, es necesario recordar que con la globalización y los nuevos procesos económicos que generan una mayor competencia entre las empresas, surgieron nuevas formas de contratación tendientes a capturar el mayor número de consumidores posibles, conocidos como *contratos de adhesión*, mismos que tienen como característica que limitan y condicionan la contratación, propenden a que siempre una de las partes pueda abusar de la otra o que se presenten desigualdades que limitan la autonomía de la voluntad y poseen como elemento relevante la desigual posición jurídica entre las partes contratantes; es decir, el

contrato de adhesión es aquel en el que hay uniformidad de contenido para un grupo de personas, sin que necesariamente el cliente se someta a él⁸.

A partir de ellos, surgieron varios conceptos, entre ellos el de *prácticas abusivas*, el cual conforme a la doctrina, ha sido ampliado y puede comprender tanto los actos abusivos *comisivos*, entendidos como una actuación positiva de quien abusa del derecho, por ejemplo introduciendo una cláusula abusiva, y los *omisivos*, los cuales se configuran por ejemplo cuando el predisponente, abusando de su derecho en la elaboración del contrato deje de incluir una cláusula de importancia para el consumidor, como el no establecer el plazo de entrega del bien al adquirente, dato esencial para el contrato que celebra⁹.

Por último, cobra importancia la aplicación el *principio de buena fe*, el cual, conforme al derecho comparado, involucra la lealtad en el comportamiento de las partes, lo que implica el respeto por los derechos ajenos y, a su vez, el no abuso de los propios¹⁰. Y es que, el actuar bajo la buena fe, la lealtad y la confianza hacen eficiente las relaciones contractuales, garantizando la existencia de justicia entre las partes y asegurando —a través de principios éticos— una contratación justa, durante todas las etapas del contrato: negociación, celebración, desenvolvimiento y ejecución.

2. Establecido lo anterior, en el caso particular, se atribuye a la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. la infracción descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC *por realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...), consistentes en haber realizado cobros indebidos resultantes de cobrar una tasa de interés superior a la pactada con el señor en el contrato de promesa de venta.*

Así, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierten distintas obligaciones contractuales de las cuales existe la certeza que:

- Que conforme al contrato de promesa de venta las partes pactaron una *tasa de interés del 16.00%* anual sobre saldos (folios 640-646, tomo III);
- Que el consumidor presentó su carta de reclamo argumentando que desde la etapa precontractual —fase de negociación—, le *manifestó* a la proveedora su intención de financiar su vivienda con el FSV (folio 668, tomo III);
- Que la proveedora *tuvo conocimiento* de tal situación —previo a la suscripción del contrato— conforme a la conversación sostenida con un asesor de la proveedora a través de la aplicación *Whatsapp* (folio 669, tomo III);

⁸ Cabrera Peña, Karen Isabel (2011). Revista de Derecho: El derecho de consumo. Desde la teoría clásica del contrato hasta los nuevos contratos. Universidad del Norte, Colombia.

⁹ Celia Weingarten (2004). Revista Jurídica: Empresa, mercado y consumidores. Prácticas empresariales abusivas. Página 29.

¹⁰ Cabrera Peña, Karen Isabel (2011). Revista de Derecho: El derecho de consumo. Desde la teoría clásica del contrato hasta los nuevos contratos. Universidad del Norte, Colombia.

- Que a pesar de ello, la proveedora *omitió* incluir en la cláusula respectiva a la tasa de interés, la tasa inicialmente ofrecida que era del 9.00%, conforme a las condiciones negociadas entre ellos, reconociendo de manera general en su redacción la tasa de interés del 16.00%.
Sobre este punto, resulta importante señalar que conforme a precedentes estudiados por este Tribunal —resolución final del 20/06/2023 en el procedimiento administrativo bajo referencia 884-2021 ACUM.—, la aplicación de dicha tasa preferencial consistía en que la proveedora ofrecía un descuento en la tasa de interés durante los primeros 2 meses del plazo del contrato en tanto se tramitaba el traslado del financiamiento del inmueble con el FSV o con otra entidad financiera; por consiguiente, vencido dicho plazo, el consumidor reconocería a la proveedora la tasa de interés normal sobre el saldo de capital pendiente de pago, entre otros aspectos ampliamente detallados en dicha resolución.
- Que en virtud de tal omisión, el consumidor manifestó a la proveedora su intención de desistir del contrato, no obstante, la proveedora se *comprometió* a prestar toda su colaboración en el sentido de entregar los documentos respectivos en el plazo de 24 horas posterior a la entrega de su vivienda, manifestándole que el trámite con el FSV sería rápido y que por tanto no se vería afectado durante mucho tiempo por la tasa de interés del 16.00%, compromiso que no cumplió conforme a lo expuesto por el consumidor en la carta de fecha 11/01/2022 (folio 668, tomo III), motivando la presentación de su denuncia ante la DC.

3. La proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., al referirse sobre tal infracción manifestó que la imputación es atípica, señalando que las obligaciones contractuales se pactan de buena fe y que en dicho caso, es el mismo contrato el que indica bajo qué condiciones será modificado el precio del servicio o bien que se pacta, esto es cuando existan fluctuaciones en el mercado, lo cual es lícito y razonable ya que la venta de un inmueble que se está construyendo se encuentra condicionado a las diferentes modificaciones en los precios que incorporen los insumos para su prestación o elaboración; en consecuencia, considera que no existe la discrecionalidad, ya que hay parámetros objetivos como es la variabilidad en el valor de los insumos dados por el mercado necesarios para la prestación del servicio, lo que habilita la modificación en este caso al alza.

No obstante lo anterior, dicho argumento resulta inválido de igual forma para el presente caso, ya que el reclamo del señor [redacted] no versa sobre el incremento del precio de venta del inmueble, sino sobre la realización de cobros indebidos por la aplicación de una tasa superior a la inicialmente ofrecida, vulnerando con tal situación las exigencias de la buena fe, ya que tal práctica abusiva incrementó la desigualdad y vulnerabilidad estructural del consumidor respecto de la proveedora. Y es que, como es sabido, la proveedora para la comercialización de las viviendas utiliza contratos de adhesión, en los que los consumidores se hallan completamente indefensos en la determinación de las obligaciones a su favor, por cuanto son los proveedores los que se arrogan la formulación exclusiva de los mismos, omitiendo en algunos casos la declaración de derechos a favor de sus clientes, situación que generalmente da lugar a la imposibilidad de exigir su cumplimiento.

En otro punto, resulta importante mencionar que, conforme a lo manifestado por el consumidor, la proveedora trato de justificar la omisión de incorporar en el documento contractual la tasa que le fue inicialmente ofrecida del 9.00% como un error del vendedor que ingresó la gestión de venta por creer que el financiamiento de la vivienda sería directamente con la proveedora y no con el FSV.

No obstante, es necesario reiterar a GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., que como comerciante social se encuentra regulada en sus actuaciones por lo establecido en el Código de Comercio, cuerpo normativo que prevé que las actuaciones del dependiente obligan al principal, según lo dispuesto en el artículo 379 de dicho código "*Los actos de los dependientes obligan a sus principales en todas las operaciones que tuvieren a su cargo, en razón del puesto que ocupan frente al público*". Por tanto, no puede atenderse como eximente de responsabilidad el error del vendedor de no haber incluido en la redacción del contrato la tasa ofrecida, más aún cuando posteriormente otro representante de la proveedora se comprometió con el consumidor —luego de que esté le notificara tal incumplimiento— que la documentación se entregaría en el plazo de 24 horas con la finalidad que no desistiera del contrato, exigiera la reversión de lo pagado y de ocasionar la menor afectación respecto de la tasa de interés pactada del 16.00%, manifestándole inclusive que el trámite con el FSV era rápido.

4. Por todo lo antes expuesto, es que este Tribunal considera que el hecho que el contrato se encuentre suscrito por ambas partes, no exime a la proveedora de la responsabilidad que tiene de dar estricto cumplimiento al principio de buena fe —entendida como la conciencia de haberse adquirido el dominio de la cosa por medios legítimos, exentos de fraude y de todo otro vicio, artículo 750 del Código Civil— a lo largo de todo el trayecto de celebración, interpretación y ejecución de los contratos, tal como lo dispone el artículo 1417 del referido cuerpo legal que dispone que *los contratos deben ejecutarse de buena fe (...)*, lo cual conforme a la valoración de la prueba agregada al expediente no consta acreditado, por cuanto la proveedora omitió incorporar en el contrato determinaciones —negociadas en la etapa precontractual— que eran favorables al consumidor, *esto es la aplicación de una tasa del 9.00% durante la tramitación de financiamiento con el FSV*, por el contrario, se ha acreditado que la proveedora gestionó de manera incorrecta la formulación del contrato, ocasionando un perjuicio en la esfera de los derechos del consumidor, mediante el cobro indebido de una *tasa de interés del 16.00%, la cual es superior a la ofrecida durante la negociación del contrato de promesa de venta*.

En consecuencia, de las reflexiones anteriores, ha quedado de manifiesto que la proveedora al efectuar el cobro indebido de una tasa superior a la ofrecida inicialmente incurrió en la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC que determina "*Son infracciones muy graves: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores.*", ya que la omisión de la proveedora de dejar de incluir —a su beneficio— la cláusula que contenía una tasa del 9.00% durante el traslado del financiamiento de la vivienda con el FSV —conforme al precedente previamente citado— constituyó una modificación del contrato perjudicial para el consumidor denunciante, más aún cuando dicha información precontractual fue comunicada por éste último desde el inicio de la etapa de negociación, lo que deja en evidencia que los contratos de adhesión que suscribe

la proveedora con los consumidores constituyen una manifestación de abusividad, pues colocan en una situación de asimetría a los mismos, infringiendo el deber legal que posee de obrar de buena fe durante todas las etapas de la relación contractual, es decir, tanto en la formación del consentimiento como en el presente caso como en el de la ejecución; por consiguiente, constituye un cobro indebido a la luz del artículo 18 letra c) de la LPC.

VI. PRONUNCIAMIENTO SOBRE EL PRINCIPIO DE CULPABILIDAD

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

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, 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 SCn de las doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la SCn 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 SCn de las doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la subcategorías 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 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 la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

En ese orden de ideas, y para el caso en concreto, la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., es responsable del cumplimiento de las obligaciones legales estipuladas en el ordenamiento jurídico, y, de manera más específica, en la LPC; en consecuencia, tiene la responsabilidad de cumplir con la obligación de entregar los bienes en los términos contratados y de no introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales que suscribe con los consumidores, conforme a lo ordenado en la LPC.

Ahora bien, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes para determinar que tal omisión haya sido producida de manera dolosa; no obstante, al ser una proveedora dedicada al desarrollo de proyectos inmobiliarios, se infiere que debe cumplir con las obligaciones que la LPC le establecen, situación que no consta en el presente procedimiento, pues se ha determinado que de manera negligente:

- i) No entregó los inmuebles en los términos contratados, ya que, de forma unilateral e injustificada, decidió no aplicar el descuento ofrecido y/o realizó el incremento de los precios inicialmente ofrecido y pactado en contravención a lo establecido en el artículo 24 de la LPC.
- ii) Introdujo cláusulas abusivas en los documentos contractuales en contravención a los artículos 17 letras b), d) e i) de la LPC.
- iii) Realizó prácticas abusivas consistentes en el cobro indebido de una tasa de interés superior a la ofrecida, en contravención a lo establecido en el artículo 18 letra c) de la LPC;

VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS SANCIONES

Como se expresó en los acápites precedentes, se estableció —en resumen— la comisión de las infracciones detalladas a continuación:

1. La infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, la cual se sanciona con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 LPC— por **no entregar los bienes en los términos contratados.**
2. Las infracciones muy graves reguladas en el artículo 44 letra e) de la LPC, que se sanciona con multa hasta de 500 salarios mínimos urbanos en la industria —artículo 47—, **por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales** en relación al artículo 17 letras b), d) e i) **y por realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores** en relación al artículo 18 letra c), todos de la referida Ley.

Por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar las multas que correspondan a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

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 del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, 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*".

Resulta importante mencionar, que 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 financiera solicitada por esta autoridad sancionadora en la letra f) de la resolución de inicio de folios 1248-1262, tomo VI.

No obstante lo anterior, es un hecho público y notorio que la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., es una empresa multinacional dedicada al desarrollo de proyectos inmobiliarios, la cual cuenta con la experiencia de construir y comercializar ciudades de más de 5,000 unidades habitacionales, destacando entre sus desarrollos recientes Quintas San Antonio, Ciudad Marsella y Mall Marsella, según publicación realizada por la denunciada en su página web <https://globalelsalvador.com/>.

Además, según publicación efectuada por La Prensa Gráfica en la red social *Twitter* en fecha 08/02/2021, bajo el titular El mejor año para la constructora de [redacted] la constructora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. fue fundada en el año 2014 con un capital de \$25,000.00 dólares, señalando que al cierre del año 2020, alcanzó \$28.8 millones de dólares de patrimonio y activos valorados en \$43 millones de dólares, situación que coincidió con la salida al mercado de [redacted], lo cual consta en el link: <https://twitter.com/prensagrafica/status/1358765069979549698?lang=es>.

Al contrastar la información publicada por la proveedora, con lo establecido en el artículo 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., cuenta con ingresos superiores a los regulados por dicha ley, los cuales se equiparan a los de un gran contribuyente, por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa será considerada como una empresa de *tamaño grande*.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este Tribunal considera este elemento 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.

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

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

En virtud de lo anterior, de la prueba agregada al presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en las referidas infracciones actuando con negligencia, ya que como proveedora que se dedica al préstamo de dinero u otorgamiento de financiamiento, estaba obligada a:

- (i) En cuanto a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en *"e) No entregar los bienes o (...) en los términos contratados"* ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, pues en unos caso no aplicó el descuento y en otros realizó el incremento unilateral e injustificado del precio que inicialmente había ofrecido y pactado con los consumidores, estando obligada a cumplir con las condiciones contratadas.
- (ii) En cuanto a la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en *"Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales (...)"*, la proveedora actuó con negligencia, pues a través de los documentos contractuales, *limitó el ejercicio de derechos a los consumidores y/o amplió derechos por parte de la proveedora en perjuicio del consumidor, impuso un domicilio especial a los consumidores, se sustrajo unilateralmente de sus obligaciones y estableció una penalización excesiva en los casos de incumplimiento del contrato por parte de los consumidores*, pese a que debía cumplir diligentemente con ciertas especificaciones como lo dice el Reglamento de la LPC y demás leyes aplicables al presente procedimiento, a fin de evitar, en perjuicio de los consumidores, el desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.
- (iii) En relación a la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, consistente en *"e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores"* la denunciada estaba obligada, en virtud del principio de buena fe que rige las relaciones contractuales, a cumplir con la tasa de interés del 9.00% conforme a lo negociado en la etapa contractual; sin embargo, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación

negligente por parte de la proveedora, al haber omitido incluir en la cláusula respectiva dicho dato relevante lo que generó el cobro de interés a una tasa superior del 16.00%.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación por parte de la proveedora en las infracciones, es directo e individual, pues:

- (i) Respecto a la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC relativa a no entregar los bienes en los términos contratados, fue su responsabilidad directa, por cuanto no cumplió con las obligaciones contractuales adquiridas, al no aplicar el descuento respectivo y efectuar el incremento unilateral e injustificado del precio de venta de los inmuebles, conforme a lo inicialmente ofrecido y pactado con los consumidores.
- (ii) En lo concerniente a la infracción establecida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letras b), d) e i) de la LPC, GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. introdujo cláusulas abusivas en los documentos contractuales que causaron un evidente desequilibrio en perjuicio de los consumidores, ya que la renuncia de los derechos que la ley confiere a los consumidores, límite o ampliación de derechos por parte de la proveedora en perjuicio del consumidor, la imposición del domicilio especial en caso de reclamos, la sustracción unilateral de sus obligaciones como proveedora y la imposición de una penalización excesiva en caso de incumplimiento del contrato por parte de la proveedora fue determinada de forma unilateral, es decir, su ejecución dependía únicamente de la voluntad de la proveedora y los consumidores no pudieron influir en su supresión o en su contenido dentro del contrato de adhesión, de tal forma que consintieron contratar con dicha cláusula, so pena de renunciar a contratar, con lo cual se lesionó el normal equilibrio de la figura del contrato.
- (iii) Respecto a la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, relativas a realizar prácticas abusivas consistentes en efectuar cobros indebidos, la misma fue responsabilidad directa de la proveedora, puesto que, omitió incluir en el contrato de adhesión la tasa de interés del 9.00% en los términos inicialmente ofrecidos y libremente discutidos con el consumidor, lo que generó el cobro de una tasa de interés superior del 16.00%, por un monto de \$999.45 dólares.

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 lo siguiente:

➤ *Infracción relativa a no entregar los bienes en los términos contratados.*

Respecto a la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC relativa a no entregar los bienes en los términos contratados, este Tribunal estima que la naturaleza del daño causado a los consumidores, claramente es de índole económica, pues con el cometimiento de tal infracción dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos de los consumidores, puesto que, en principio, al no cumplir con lo pactado éstos se vieron afectados en su patrimonio, pues erogaron ciertas cantidades de dinero en concepto

de prima y pago de contratos por los inmuebles ubicados en el proyecto objeto de reclamo, los cuales no pudieron ser adquiridos por la no aplicación del descuento respectivo así como por el incremento unilateral e injustificado en el precio inicialmente ofrecido y pactado. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en los consumidores sobre el ejercicio de su derecho de propiedad, ya que, las viviendas objeto del contrato fueron vendidas por la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. a terceras personas por un precio superior.

➤ ***Infracción relativa a la introducción de cláusulas abusivas.***

En cuanto a la configuración de la infracción regulada en el artículo 44 e) de la LPC en relación al artículo 17 letras b), d) e i) de la citada ley, éstas materializan situaciones de desequilibrio o desigualdad en la titularidad de los derechos y obligaciones, pues, por un lado, la situación de superioridad de la proveedora le permite autoconcederse mayores derechos o facultades, o reducir, limitar o exonerar, total o parcialmente, sus obligaciones o cargas contractuales; en tanto que del otro lado de la palestra, se concreta y acentúa una situación de desventaja injustificada para los consumidores, expresada mediante el incremento excesivo de sus obligaciones y cargas, o, la limitación o supresión de sus derechos o facultades contractuales.

Con ello se afecta la buena fe del contrato de consumo que supone un comportamiento leal, transparente y honesto de los participantes, y además se genera una expresa desigualdad al concederse derechos solo a una de las partes.

Por su parte, la doctrina sostiene que la buena fe debe estar presente en todo el iter contractual, desde las negociaciones que preceden la formación del contrato, incluida su celebración o concreción, hasta el período post-contractual, pasando por supuesto por la ejecución del mismo, por lo que, como ha sostenido la jurisprudencia, dicho principio está presente *in extenso*, además de que dicha presencia se caracteriza por su marcada "intensidad", durante todas las etapas en comento, razón por la cual cuando haya de juzgarse si el comportamiento de las partes se ajustó o no a los postulados de la buena fe, ello debe evaluarse de manera integral, revisando las posturas de las mismas en todos y cada uno de los momentos del negocio *sub examine*.¹¹

Aunado a ello, y de forma más específica, el hecho de introducir en los documentos contractuales las cláusulas que imponen la renuncia anticipada a los derechos que la ley reconoce a los consumidores, tal como el establecimiento de un domicilio especial, en caso de reclamos, denota por sí misma un impacto negativo en la economía de los consumidores, ya que obliga al consumidor a dirigirse a un domicilio exclusivo en caso de conflicto sin tomar en cuenta los costos que pueden implicar para éstos el litigar fuera de su domicilio, lo que a su vez podría ser un obstáculo para el acceso a los tribunales, atentando contra los derechos de audiencia y defensa.

Al respecto, la SCA mediante la resolución del procedimiento bajo referencia 144-2010 antes relacionado, ha confirmado que: "(...) el criterio que la infracción por introducir cláusulas abusivas se

¹¹ Neme Villarreal, Martha Lucía (2006) El principio de buena fe en materia contractual en el sistema jurídico colombiano Revista de Derecho Privado, núm. 11.

configura por el sólo hecho de incluir la cláusula en los actos contractuales, sin que sea necesaria su aplicación (...)", considerando que: "En ese sentido, no es exigible que la introducción de una cláusula abusiva cause un perjuicio real o concreto a consumidores determinados; sino que la mera inclusión, bajo el posible riesgo que dicha cláusula se aplique y vulnere concretamente los derechos analizados en el apartado precedente, se configura como un perjuicio potencial en la esfera jurídica de los consumidores que suscribieron dichos contratos (...)"

En consecuencia, las estipulaciones contractuales objeto de infracción han causado una afectación en la esfera jurídica de los consumidores, de manera potencial en la fase de comercialización, así como de manera específica, en relación de los consumidores que efectivamente suscriben los contratos de promesa de venta, por cuanto dichos documentos incluyen en su redacción cláusulas abusivas, que implicaban una *limitación del ejercicio de derechos a los consumidores y/o ampliación de derechos por parte de la proveedora en perjuicio del consumidor, la imposición de un domicilio especial a los consumidores, la sustracción unilateral de sus obligaciones y el establecimiento de una penalización excesiva en los casos de incumplimiento del contrato por parte de los consumidores.*

➤ ***Infracción relativa a realizar prácticas abusivas.***

Este Tribunal estima que la naturaleza del daño causado al consumidor, claramente es de índole económica, pues con el cometimiento de la misma, le privó de disponer de una cantidad de dinero que formaba parte de su patrimonio la cual asciende a la cantidad de \$999.45 dólares, evitándole hacer uso del valor cobrado de manera ilegal en concepto de interés, siendo la proveedora denunciada la que finalmente obtuvo las ventajas de dichos fondos en perjuicio del señor

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 disuasivo¹² en GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., quien ha cometido las infracciones detalladas en el romano V de esta resolución, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC, siendo pertinente advertir respecto de cada una de ellas lo siguiente:

Respecto a la infracción contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC en relación con el artículo 24 de la misma ley, es menester señalar que este Tribunal, con la imposición de la multa, busca prevenir futuros incumplimientos a la LPC como los que nos ocupan, máxime cuando se trata de una proveedora de servicios que posee experticia en el desarrollo de proyectos inmobiliarios, por lo que, debe considerar todos los factores

¹² "(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados", Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

externos que durante la ejecución de los mismos podrían llegar a afectar el precio que inicialmente ofrece y pacta con los consumidores.

En cuanto a la infracción contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC en relación con el artículo 17 letras b), d) e i) de la misma ley, se pretende prevenir la introducción por parte de los proveedores de cláusulas que impliquen la renuncia o limiten los derechos que la ley confiere a los consumidores, amplíen los derechos por parte de la proveedora en perjuicio del consumidor, la imposición del domicilio especial en caso de reclamos, la sustracción unilateral de sus obligaciones como proveedora o la imposición de una penalización excesiva en caso de incumplimiento del contrato por parte de la proveedora, trayendo como consecuencia una desnaturalización o desequilibrio en la relación jurídica creada por el contrato.

Finalmente, respecto a la infracción al artículo 44 letra e) en relación con el artículo 18 letra c) ambos de la LPC, debe reiterarse que la LPC prohíbe realizar prácticas abusivas por tener un componente de asimetría que aumenta de manera significativa el costo social en el caso en concreto del señor

ya que dicha práctica resultó en un perjuicio directo a la esfera jurídica del mismo, consistente en el cobro indebido de una tasa de interés superior a la negociada en la etapa precontractual.

De ahí que el objetivo de la LPC, en el caso de la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC sea que los consumidores se encuentren en igualdad de condiciones durante todas las etapas de formación de las relaciones contractuales, en donde, ambas partes tengan la facultad de establecer y aceptar mutuamente las condiciones de los contratos en cumplimiento y respeto del principio de buena fe y de la libre voluntad de las partes, negociando, haciendo contraofertas y/o modificando los términos propuestos por el proveedor, y no simplemente aceptando o rechazando en su integridad, como ha sucedido en el presente caso.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de las multas procedentes, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de las conductas infractoras no resulte más ventajosa para la infractora que asumir las sanciones correspondientes, como consecuencia de las mismas.

VIII. 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 descritos en el romano anterior, incluido el artículo 48 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de las multas a imponer a la infractora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., determinando que:

1. Respecto a la infracción del artículo 43 letra e) de la LPC en relación al artículo 24 de la misma ley —sancionable hasta con 200 salarios mínimos— se comprobó que la proveedora incumplió con la obligación contractual de entregar a los consumidores los inmuebles ubicados en el proyecto Residencial conforme al precio inicialmente ofrecido y pactado en las cartas de aprobación de créditos, ya que en uno casos no aplicó el descuento respectivo y en otros de manera unilateral e injustificada incrementó el precio, ocasionando con ello un perjuicio en los derechos económicos de los consumidores, puesto que, se vieron afectados en su patrimonio, pues erogaron ciertas cantidades de dinero en concepto de prima de pago de contrato por los bienes objeto de reclamo, los cuales no pudieron ser adquiridos por la modificación en el precio inicialmente ofrecido y pactado, aunado que, se generó una falsa expectativa en

los consumidores sobre el ejercicio de su derecho de propiedad puesto que las viviendas ya fueron vendidas, a excepción del caso de la señora _____ quien posee contrato de promesa de venta debidamente firmado.

2. Respecto a la infracción regulada artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letras b), d) e i) de la LPC —sancionable hasta con 5000 salarios mínimos urbanos en la industria—, la proveedora introdujo cláusulas abusivas —previamente prerredactadas e impuestas por la misma— en los documentos contractuales, en los que los consumidores no tuvieron la posibilidad de negociar la incorporación o el contenido de la misma, sino que, únicamente pudieron aceptar las mismas si querían tener acceso al crédito, ocasionando un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes y una afectación al principio de buena fe, así como a los derechos económicos y de tutela judicial efectiva de los consumidores.

3. Respecto a la infracción regulada artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC —sancionable hasta con 5000 salarios mínimos urbanos en la industria—, la proveedora ejecutó la práctica abusiva consistente en realizar cobros indebidos de una tasa de interés superior a la negociada en la etapa precontractual por la cantidad de \$999.45 dólares.

Además, se determinó que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *gran empresa* —tal y como se ha establecido en la letra a. del apartado VII de esta resolución—; que en razón del grado de intencionalidad de las conductas cometidas por la proveedora, no se acreditó el dolo sino negligencia; y que, se acreditó una afectación patrimonial de **\$1,020.07 dólares** por pagos efectuados por los consumidores en concepto de prima, **\$12,114.02 dólares** por pagos efectuados en concepto de contratos, y **\$999.45 dólares** por cobros indebidos, haciendo un total de **\$14,133.54 dólares**.

Por otra parte, en el presente procedimiento la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., 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 (artículo 17 número 5 de la LPA), pues no presentó la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

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 las multas cuya cuantía resulte *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.

A su vez, es importante tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 48 de la LPC, que establece que cuando el proveedor resultare culpable de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, *la cuantía de la*

multa que deba imponerse, nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente, ni podrá exceder de 5000 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Sobre lo anterior, este Tribunal considera importante advertir, que desde el inicio del procedimiento administrativo la proveedora comunicó su intención de efectuar acciones correctivas destinadas a subsanar la conducta infractora en favor de los consumidores, mediante la devolución del monto pagado por éstos en concepto de reserva y de gastos administrativos, lo cual no pudo concretar previo a la fecha de emisión de la presente resolución final; no obstante lo anterior, en fecha 14/05/2024 (folio 1079, tomo IV), *en un acto de determinación propia y de manera espontánea y libre*, la proveedora presentó un cheque por la cantidad de **\$21,702.12 dólares**, monto que representa las cantidades pagadas por los consumidores durante las fases de comercialización de las viviendas.

En tal sentido, en el presente caso, en relación a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, este Tribunal considera procedente valorar que la proveedora de manera reiterada ha ejecutados actos destinados a revertir los efectos de su incumplimiento a través de su reparación mediante la devolución de las cantidades de dinero pagadas en concepto de reserva y de gastos administrativos a un grupo de consumidores.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de las sanciones, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador impone a la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., las multas por infracción, según el detalle siguiente:

- 1) Multa de **SIETE MIL SEISCIENTOS CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON VEINTICINCO CENTAVOS DE DÓLAR (\$7,604.25)**, equivalentes a veinticinco salarios mínimos mensuales urbanos en el sector de industria, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) en relación al artículo 24, ambos 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 **0.50%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción.
- 2) Multa de **CINCO MIL SETECIENTOS SETENTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON VEINTITRÉS CENTAVOS DE DÓLAR (\$5,779.23)**, equivalentes a diecinueve salarios mínimos urbanos del sector industria, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letras b), d) e i), ambos de la LPC, por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo, multa que representa el **0.38%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción.
- 3) Multa de **UN MIL DOSCIENTOS DIECISEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SESENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR (\$1,216.68)**, equivalentes a cuatro salarios mínimos urbanos del sector industria, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la LPC, por realizar prácticas

abusivas en perjuicio del señor por ejecutar cobros indebidos de una tasa de interés superior a la negociada en la etapa precontractual, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo, multa que representa el 0.08% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, las multas impuestas por las infracciones antes detalladas, representan porcentajes inferiores en comparación al margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de las mismas en casos colectivos, es decir, *5000 salarios mínimos urbanos en la industria*, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcionales a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

IX. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por las conductas infractoras, 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, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que *"La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria"*.

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

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

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

C. Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., como medidas para la reposición de la situación alterada por las infracciones:

1. Realizar la devolución de \$13,134.09 dólares pagados por los consumidores en concepto de prima y pago de contrato, por lo que el monto total a pagar se individualiza conforme a lo siguiente: —CUADRO N° 5—:

N°	CONSUMIDORES DENUNCIANTES	COMPROBANTES DE PAGO: RECIBOS, FACTURAS O TRANSFERENCIAS BANCARIAS	
		pago de contrato	pago de prima
1		\$34.29	\$1,364.84
2		\$214.29	\$1,250.00
3		\$214.29	No consta comprobante
4		\$34.29	\$1,250.00
5		\$214.30	\$500
6		\$34.29	No consta comprobante
7		\$34.29	No consta comprobante
8		\$34.29	\$726.58
9		No consta comprobante	\$712.00
10		\$34.29	No consta comprobante
11		\$34.29	No consta comprobante
12		\$34.29	\$4,560.60
13		\$34.29	\$1,250.00
14		\$34.29	\$500.00
15		\$34.29	No consta comprobante
TOTAL		\$1,020.07	\$12,114.02

2. Realizar la devolución de \$999.45 dólares pagados por el señor en concepto de tasa de interés del 16.00%, monto que resulta de restar de la cuota efectivamente pagada —CUADRO N° 4 letra H. romano VI de la presente resolución—, la cuota que correspondía con la aplicación de la tasa de interés inicialmente negociada del 9.00%;
3. Realizar la devolución de \$7,568.58 dólares al señor en virtud del acuerdo conciliatorio alcanzado con la proveedora antes de la emisión de la presente resolución final; y,

4. *Mantener el precio de venta inicialmente ofrecido a la señora*

el cual ascendía a la cantidad de \$24,999.72 dólares durante la vigencia del contrato, para lo cual deberá prorratear el valor del resto de cuotas.

D. En este punto, resulta importante señalar que en el presente expediente se ha acreditado la devolución efectuada por la proveedora en la etapa de contestación de audiencia inicial a los señores

y razón por la cual los montos que ellos reclamaban en sus denuncias no fueron incluidos en el monto del cheque entregado por la proveedora por *\$21,702.12 dólares.*

Respecto del referido cheque, es importante señalar que este Tribunal es del criterio que dicha devolución debe ser efectuada directamente por la proveedora, razón por la cual considera procedente ordenar la devolución a GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. del cheque certificado no negociable número

por el valor de *\$21,702.12 dólares*, emitido por ésta a nombre del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor —el cual se encuentra en custodia de la Secretaría de este Tribuna— para que, bajo su cargo y responsabilidad, realice la devolución de las respectivas cantidades de dinero a favor de los consumidores afectados conforme a lo consignado en la letra C de este apartado, montos que suman el valor total del cheque.

X. PRONUNCIAMIENTO RELATIVO A LA MEDIDA CAUTELAR

Mediante resolución de inicio del presente procedimiento, a las ocho horas del día 16/02/2024 (folios 1248-1262, tomo VI), este Tribunal resolvió: e) *Ordénese a GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. suspenda la comercialización y se abstenga de vender las viviendas detalladas en el CUADRO N° 6 de la letra C. del romano VI de la presente resolución, así como de los inmuebles propiedad de los señores*

y *mientras dure el presente procedimiento sancionatorio y no se alteren las condiciones bajo las cuales se ha decretado la medida cautelar, conforme a lo expuesto en la letra D. del romano VI de la presente resolución (...); y f) Ordénese a GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V. rendir fianza suficiente para garantizar los resultados del presente procedimiento por el monto de VEINTIDÓS MIL DOSCIENTOS SETENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA CENTAVOS DE DÓLAR (\$22,270.70), equivalentes a los pagos abonados por los consumidores denunciante en cumplimiento de los contratos de promesa de venta inicialmente suscritos con la proveedora, por las razones expuestas en la letra E. del romano VI de la presente resolución, reiterando a la proveedora que en caso de incumplimiento este Tribunal tiene la facultad de aplicar lo dispuesto en el artículo 50-A letra c) de la LPC. La referida fianza deberá presentarse en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de esta resolución (...).*

Al respecto, es necesario señalar que, según lo verificado mediante los documentos detallados en el CUADRO N° 3 letra B romano V de la presente resolución, la proveedora denunciada comercializó y vendió efectivamente las viviendas objeto de reclamo, ubicadas en el proyecto , antes

que le fuera notificada la medida cautelar —el 22/02/2024, folio 909, tomo IV— situación que es congruente a lo manifestado en el escrito de la proveedora de folios 915-928, tomo IV.

Del mismo modo, en el referido escrito, manifestó no estar de acuerdo con el requerimiento de fianza ordenado, por considerar que el monto determinado no era claro; sin embargo, en fecha 14/05/2024 (folio 1079, tomo IV), presentó en la sede de este Tribunal un cheque que amparaba el monto total de las cantidades pagadas por los consumidores en concepto de prima y gastos administrativos para su resguardo, con el fin de demostrar su buena voluntad en devolver las cantidades objeto de reclamo del presente procedimiento.

En congruencia con lo anterior, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 78 inciso tercero de la LPA: *“Las medidas provisionales podrán dejarse sin efecto o modificarse durante la tramitación del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción. En todo caso, se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente”*; en este estado del procedimiento es procedente *dejar sin efecto* las medidas cautelares ordenadas en los términos supra relacionados.

XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 17 letras b), d) e i), 18 letra c), 24, 43 letra e), 44 letra e), 46, 47, 48, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal

RESUELVE:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado en fecha 08/05/2024 (folios 1077 y 1078, tomo IV) por los señores _____ y _____ en calidad de consumidores denunciante, mediante el cual solicitan se ordene a la proveedora: 1. la devolución de la cantidad de dinero que le entregaron en cumplimiento de los contratos suscritos y 2. se aplique en su beneficio la cláusula penal que se estableció en tales contratos, petición que respecto del segundo punto fue declarado sin lugar por los motivos expuestos en el numeral 8 letra C. romano V de la presente resolución.
- b) *Ténganse* por recibidos los escritos presentados en fechas 14/05/2024 y 21/05/2024 (folios 1079 y 1097, tomo IV) por el licenciado _____ en su calidad de apoderado de la proveedora denunciada, a través de los cuales contesta la audiencia probatoria, realiza aclaraciones y pone de conocimiento de este Tribunal el acuerdo alcanzado con un consumidor denunciante; *téngase* por agregada la documentación que adjunta a los mismos de folios, 1080-1096 y 1098-1099, todos del tomo IV.
- c) *Dejar sin efecto* las medidas cautelares decretadas en la resolución de inicio de folios 896-908, tomo IV, respecto a la suspensión de comercialización y abstención de venta de las viviendas ubicadas en el proyecto _____ y al requerimiento de fianza por los motivos expuestos en el romano X de la presente resolución.

- d) *Desestímese* la presunta configuración de las infracciones previstas en los artículos 43 letra e) de la LPC, por “*No entregar los bienes o (...) en los términos contratados (...)*”, y artículo 44 letra e) de la misma ley “*Por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o (...)*”, en el caso de los consumidores denunciados: _____ y _____, por haber alcanzado un acuerdo con la proveedora denunciada conforme a lo acreditado en el presente expediente.
- e) *Absuélvase* a la proveedora **GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V.**, de la supuesta comisión de las infracciones consignadas en los artículos 43 letra e) y 44 letra e), ambos de la LPC, en relación a la denuncia presentada por la Presidencia de la DC respecto únicamente de los consumidores: _____ y _____, por haber alcanzado un acuerdo con la proveedora denunciada conforme a lo acreditado en el presente expediente.
- f) *Sanciónese* a la proveedora **GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V.** con la cantidad de **SIETE MIL SEISCIENTOS CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON VEINTICINCO CENTAVOS DE DÓLAR (\$7,604.25)**, *equivalentes a veinticinco salarios mínimos mensuales 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) en relación al artículo 24, ambos de la LPC, *por no entregar los bienes en los términos contratados*, conforme al análisis expuesto en el romano **V**, letras **A**, **B** y **C**. de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- g) *Sanciónese* a la proveedora **GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V.** con la cantidad de **CINCO MIL SETECIENTOS SETENTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON VEINTITRÉS CENTAVOS DE DÓLAR (\$5,779.23)**, *equivalentes a diecinueve salarios mínimos urbanos del sector 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 estipulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letras b), d) e i), ambos de la LPC, *por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales*, conforme al análisis expuesto en romano **V**, letras **D**, **E** y **F** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- h) *Sanciónese* a la proveedora **GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V.** con la cantidad de **UN MIL DOSCIENTOS DIECISEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SESENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR (\$1,216.68)**, *equivalentes a cuatro salarios mínimos urbanos del sector 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 estipulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) ambos de la LPC, *por realizar prácticas abusivas en perjuicio del señor _____* conforme al análisis expuesto en _____

romano V, letras G, H e I de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

i) Dichas multas, que ascienden a la cantidad de **CATORCE MIL QUINIENTOS NOVENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON DIECISÉIS CENTAVOS DE DÓLAR (\$14,590.16)** deben hacerse efectivas en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

j) *Se ordena* a GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V., como medidas para la reposición de la situación alterada por la infracción al artículo 43 letra e) en relación al artículo 24 y artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), todos de la LPC; que, en el plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha al de la notificación de la presente resolución:

- *Devolver* los montos detallados en el CUADRO N° 5 de la letra C. del romano IX de la presente resolución, los cuales ascienden a la cantidad de **TRECE MIL CIENTO TREINTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR (\$13,134.09).**
- *Devolver* la cantidad de **NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUARENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR (\$999.45)** al señor _____ monto que corresponde por el cobro indebido de una tasa de interés del 16.00%; y,
- *Devolver* la cantidad de **SIETE MIL QUINIENTOS SESENTA Y OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CINCUENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR (\$7,568.58)** al señor _____, en virtud del acuerdo conciliatorio alcanzado con la proveedora.

Tales montos deberán devolverse del cheque certificado que consta agregado al expediente y que suma la cantidad total de **VEINTIÚN MIL SETECIENTOS DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON DOCE CENTAVOS DE DÓLAR (\$21,702.12).**

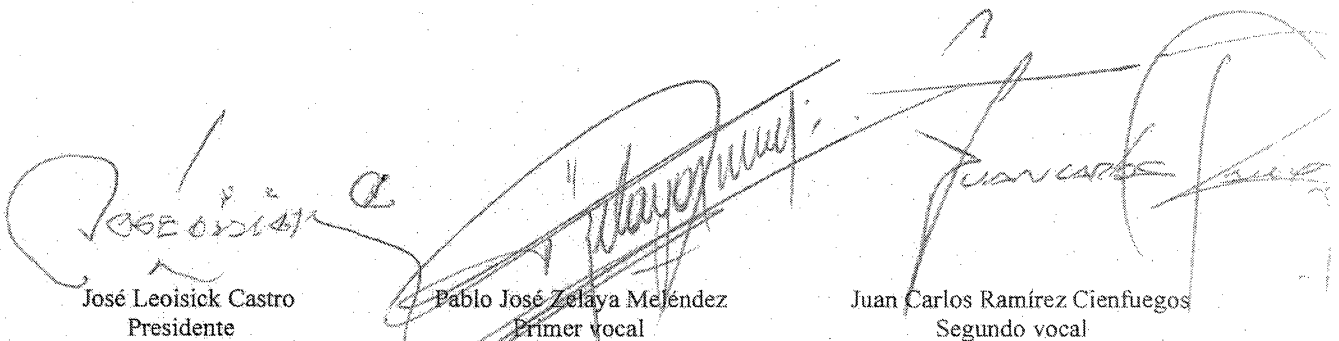
Asimismo, se ordena:

- *Mantener* el precio de venta del inmueble de su propiedad ubicado en _____ inicialmente ofrecido a la señora _____ el cual ascendía a la cantidad de \$24,999.72 dólares, durante la vigencia del contrato.
- k) *Devuélvase a GLOBAL DEVELOPERS, S.A. de C.V.* el cheque certificado no negociable número _____, cuenta N° _____ a cargo de la misma, emitido por el Banco Cuscatlán, S.A. en fecha 09/05/2024, por la cantidad de \$21,702.12 dólares, para que, bajo su cargo y responsabilidad, realice la devolución de las respectivas cantidades de dinero a favor de los

consumidores afectados conforme a lo consignado en los numerales del 1 al 3 letra C. romano IX de la presente resolución final, en el plazo de veinte días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha al de la notificación de la presente resolución, debiendo comprobar posteriormente en esta sede el respectivo cumplimiento.

- l) *Extiéndase* copia certificada de la presente resolución a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor en su calidad de denunciante.
- m) *Hágase* del conocimiento de los intervinientes, que en cumplimiento a los artículos 132 y 133 de la de la LPA, la presente resolución admite el recurso de reconsideración, contando las partes con el plazo de 10 días hábiles —contados a partir del día siguiente a la notificación de la misma— para su interposición en las oficinas de este Tribunal Sancionador ubicadas en 7ª. Calle Poniente y Pasaje “D” #5143, Colonia Escalón, San Salvador.
- n) *Notifíquese*.

CM



Handwritten signatures of the three members of the Tribunal Sancionador: José Leoisick Castro, Pablo José Zelaya Meléndez, and Juan Carlos Ramírez Cienfuegos.

José Leoisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador