

"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" de la LAIP

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 21/10/2024 Hora: 08:00 a.m. Lugar: Distrito de San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1217-2022 Acum.</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL.</b>			
<b>I. INTERVINIENTES.</b>			
<b>Denunciante:</b>	Presidencia de la Defensoría del Consumidor —en adelante la Presidencia o denunciante—		
<b>Colectivo de consumidores:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> <li>5.</li> <li>6.</li> <li>7.</li> <li>8.</li> <li>9.</li> <li>10.</li> <li>11.</li> <li>12.</li> <li>13.</li> <li>14.</li> <li>15.</li> <li>16.</li> <li>17.</li> </ol>		
<b>Proveedora denunciada:</b>	INVERSIONES DÍAZ SÁNCHEZ, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia INVERSIONES DÍAZ SÁNCHEZ, S.A. de C.V. representada legalmente por la licenciada según se acredita en folios 508-511, tomo III.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p><b>A.</b> El día 01/09/2022, (folios 415-418, tomo II), la Presidencia expuso en su denuncia 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 INVERSIONES DÍAZ SÁNCHEZ, S.A. de C.V., por posibles incumplimientos a la LPC, en perjuicio de los intereses económicos y colectivos de consumidores del proyecto habitacional denominado _____, ubicado en _____ municipio de _____ departamento de _____ (folios 415-418, tomo II).</p> <p>Del mismo modo, consta la presentación de la denuncia individual señalada en el <i>numeral I del romano I</i> de la resolución de inicio (folios 463-466, tomo III), cuyos hechos se detallan ampliamente en el mismo numeral del <i>romano II</i> de la referida resolución.</p>			

B. Mediante la resolución de inicio de fecha 15/01/2024 (folios 463-466, tomo III) 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 la señora

en su denuncia individual, 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 INVERSIONES DÍAZ SÁNCHEZ, S.A. de C.V., por el posible cometimiento de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) LPC en relación al artículo 4 letra e) de la LPC, por “no entregar los bienes (...) en los términos contratados (...)”.

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. Además, se le 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. Dicha resolución fue legalmente notificada a la proveedora el día 24/01/2024, según consta a folio 467, tomo III.

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

A. Como primer punto, la apoderada de la proveedora denunciada a través del escrito de fecha 08/02/2024 (folios 495-505, tomo III), manifestó, en síntesis —argumentos ampliamente detallados en la resolución de fecha 12/06/2024 de folios 529-531, tomo III—, respecto de la infracción atribuida lo siguiente:

- i. **Romano II. Fundamentación fáctica, en relación a la denuncia presentada por Presidencia**, que su mandante puso a disposición de los consumidores una serie de documentos que forman parte de la estrategia de marketing de la proveedora que incluía: precios de viviendas, estructura de casa modelo y de las etapas de la residencial, así como los beneficios de la residencial, tales como la energía renovable por medio de la instalación —no conexión— de los paneles solares; que en ningún momento promocionó u ofreció —antes de la contratación— la conexión de los paneles solares en las viviendas o que esta asumiría los costos de las mismas; que lo que ofreció fue la instalación de los mismos como parte de los accesorios de las viviendas lo cual considera así fue dado; que el documento Manual del Propietario nunca fue un elemento de publicidad o un documento que contuviera condiciones para la contratación, sino que era entregado una vez que el consumidor hubiese adquirido la vivienda, subrayando que por no ser parte del contrato, nunca fue un documento a través de cual se condicionará la contratación.

En relación con la denuncia interpuesta por la señora

manifestó que la consumidora realizó construcciones —modificación del muro— sin previo aviso ni autorización alguna por parte de INVERDISA, la administración de la o la Alcaldía Municipal de incumpliendo con ello los instrumentos aplicables al régimen de condominio, por lo que los perjuicios directos ocasionados a la vivienda por la mala construcción, son responsabilidad de la misma; y que, su mandante no tiene responsabilidad alguna en cubrir y/o solventar daños objeto de reclamo por haber sido realizados sin permiso y sin estudios previos.

- ii. **Romano III. Fundamentación jurídica, en relación a la denuncia presentada por Presidencia**, sostuvo que no existe responsabilidad para INVERDISA, ya que entregó los bienes en los términos contratados, resaltando que entregó las viviendas con los paneles o sistemas solares instalados, lo cual nada tiene que ver con las conexiones de los mismos, pues éstas dependen de entidades con la pericia y capacidad técnica para realizarlas; y que los consumidores se dieron por recibidos de los inmueble a su entera satisfacción, reiterando que no existe otro documento contractual que estipule que INVERDISA debía realizar las conexiones de los paneles solares objeto de reclamo, por lo que, con base a lo establecidos en el artículo 1308 del Código Civil, sus obligaciones cesaron con la entrega a satisfacción por parte de los habitantes de conforme a lo estipulado en las escrituras públicas de compraventa, motivo por el que los hechos atribuidos no encajan en la infracción atribuida.

Aunado a ello, agrega que para la utilización de los sistemas solares instalados es necesario atender a la normativa emitida por la Superintendencia General de electricidad y Telecomunicaciones, denominada Norma para Usuarios Finales Productores de Energía Eléctrica con Recursos Renovables Acuerdo 367-E-2017, por lo que, no le es permitido realizar conexiones, ya que es dicho documento el que contiene los pasos a seguir, acotando que tampoco tiene incidencia en los costos de conexión, sino que es DELSUR la que contiene en su página web los cargos por distribución y comercialización.

Finalmente, en relación con la denuncia interpuesta por la señora

expuso que los daños sufridos por las lluvias en su unidad habitacional han sido consecuencia de las modificaciones efectuadas por la misma sin autorización alguna.

- iii. En el apartado **análisis de tipicidad** refirió que los paneles solares fueron entregados como el documento contractual lo ampara, por lo que los hechos no encajan de ninguna manera en el tipo administrativo pues ha cumplido con todas las obligaciones adquiridas, subrayando categóricamente que la proveedora no ofertó cantidad alguna por la conexión

de los paneles solares y que no existe ningún documento que pueda identificarse como carta oferta, aplicando el mismo análisis al caso de la señora  
pues la vivienda adquirida por la misma fue entregada en perfectas condiciones de funcionamiento, le fue otorgado el debido plazo de garantía de un año, subrayando que los daños de la vivienda son única y exclusivamente consecuencia de las modificaciones que ella misma realizó a su vivienda, a sabiendas que éstas no eran permitidas y sin autorización alguna de la entidad municipal.

Del mismo modo, el apoderado de la proveedora presentó la documentación de folios 508-528, tomo III, 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 12/06/2024 (folios 529-531, tomo III) este Tribunal dio por subsanada la prevención realizada a la Presidencia de la DC mediante resolución de inicio (folios 463-466, tomo III), dando por recibidos los documentos solicitados; además, ordenó la apertura a prueba del procedimiento, recibiendo en fecha 25/07/2024 (folio 534, tomo III), escrito de contestación por parte de la proveedora en el que ratifico en todo y cada una de sus partes el escrito referido en la letra *A.* del presente romano, agregando la documentación tributaria de folios 535 al 540, tomo III.

#### **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 la infracción atribuida a la denunciada, delimitada 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. 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”*.

## V. ANÁLISIS DE LA INFRACCIÓN 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 TÉRMINOS CONTRATADOS.**

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

- 1) Fotocopias simples de los contratos de compraventa de lotes, primeras hipotecas abiertas y/o prestamos mercantiles que documentan la relación de consumo entre los consumidores denunciados y la proveedora INVERDISA, S.A. de C.V., conforme al siguiente detalle —

**CUADRO N° 1—:**

N°	Consumidor	Fecha de firma de contrato	Folios	Inmueble	Precio
1		29/01/2021 (rectificación 18/05/2021)	76-90	Lote número 1, polígono 39	\$104,500.00
2		29/01/2021	92-95	Lote número 22, polígono 40	\$100,850.00
3		09/03/2021	98-118 (compraventa, primera hipoteca y préstamo mercantil)	Lote número 10, polígono 42	\$39,850.00
4		16/04/2021	121-125 (compraventa y mutuo hipotecario)	Lote número 10, polígono 39	\$9,830.00
5		06/01/2021	127-129	Lote número 5, polígono 39	\$49,150.00
6		05/02/2021	131-134 (compraventa y primera hipoteca abierta)	Lote número 8, polígono 39	\$98,300.00
7		16/03/2021	136-153 (prestamo mercantil a título de mutuo)	Lote número 7, polígono 42	\$71,730.00
8		18/12/2020	155-159	Lote número 20, polígono 38	\$49,150.00
9		18/12/2020	161-165	Lote número 20, polígono 38	\$49,150.00
10		05/02/2021	168-173 (compraventa y primera hipoteca abierta)	Lote número 16, polígono 39	\$98,300.00
11		15/12/2020	177-182 (compraventa de derecho de usufructo)	Lote número 5, polígono 38	\$49,850.00
12		12/12/2020	185-191	Lote número 12, polígono 38	\$50,000.00
13		28/01/2021	193-199 (compraventa, primera hipoteca abierta)	Lote número 5, polígono 40	\$98,300.00
14		14/01/2021	201-219 (compraventa, primera hipoteca y préstamo mercantil)	Lote número 22, polígono 38	\$49,150.00
15		25/02/2021	221-238 (compraventa, primera hipoteca y préstamo mercantil)	Lote número 42, polígono 9	\$79,700.00
16		14/12/2020	473-475	Lote número 18, polígono 38	\$98,300.00
17		20/01/2021	481-486 (compraventa y primera hipoteca abierta)	Lote número 10, polígono 38	\$99,700.00

- 2) Fotocopia simple de carta de reclamo emitida por los vecinos de la Residencial en fecha 13/05/2021 (folio 6, tomo I), en la que reclaman, entre otros aspectos ajenos al presente procedimiento, la mala información en el proceso de conexión de paneles solares, manifestando literalmente lo siguiente: *al escriturar se nos presentó una documentación junto con el manual del propietario, en los cuales se nos informaba que el proceso de conexión tendría un valor de \$125, lo cual no es congruente con lo que en la realidad se no está cobrando por parte de la compañía de electricidad, así como falta de acompañamiento por parte de la constructora ya que fue esta la que incorporó los paneles junto con la venta de la vivienda (...)*, carta que fue recibida por la proveedora en fecha 18/05/2021.
- 3) Fotocopia simple de documento sin fecha emitido por la proveedora en el que informa a los residentes, en virtud de las nuevas disposiciones de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones —en adelante SIGET—, el proceso para conectar el sistema de paneles solares de sus viviendas, incluyendo el desglose de los costos por factibilidad (\$32.00 dólares), estudio de medición de consumo (\$128.00), así como el costo por conexión de los paneles (\$150.00 dólares), el cual procedería una vez entregada la carta de autorización por DELSUR, aclarando que los costos y procedimientos detallados son los establecidos por DELSUR, de acuerdo a lineamientos y normativas dispuestas por SIGET.
- Asimismo, se incluye un apartado en donde detallan cierta información importante que dan a conocer a los residentes de , consignando en el **numeral 4**, literalmente: *Conexión de electricidad y agua: Cada propietario deberá hacer las diligencias correspondientes para la conexión de servicios de electricidad con DELSUR así como la conexión de agua con ANDA. Para estos trámites necesitaras llevar una copia simple de la escritura así como las papeletas de DELSUR y ANDA anexas a esta carta. Posteriormente, necesitaras hacer el trámite de conexión de paneles solares que se explica detalladamente el Manual de Propietario. Todo lo anterior se incluye en los documentos de folios 33 y 34, tomo I.*
- 4) Fotocopia de requerimiento de información bajo referencia DCDC-151/2021, emitido por el Director del Centro de Solución de Controversias en fecha 14/06/2021 (folios 36 y 38, tomo I), en el que solicita a la proveedora denunciada la entrega de la información ahí consignada, misma que se vinculaba a los hechos objeto de reclamo.
- 5) Original de informe de respuesta del requerimiento antes referido (folios 45 y 46, junto con la documentación adjunta de folios 47 al 59, tomo I), en el que el apoderado general de la proveedora expone, entre otros aspectos lo siguiente:
- Que en reunión sostenida con los propietarios de las residencias en fechas 09/04/2021, su mandante les explico que los paneles debían conectarse a la red eléctrica de

DELSUR, los montos que debían cancelar al momento de realizar la conexión de dichos paneles —según información proporcionada por dicha entidad—, que es DELSUR la que se encarga de cobrar la conexión por ser la distribuidora de energía eléctrica de dicha zona; y que, mediante comunicación escrita de fechas 27/04/2021 y 31/05/2021, su mandante les informó a los residentes sobre las modificaciones que les notificó DELSUR en cuanto a costos y documentación a presentar para el trámite de conexión de paneles solares.

- Que dicha información efectivamente variaba de la proporcionada 6 meses atrás, y que el cambio más significativo, consistía en que para realizar la conexión a la red debía transcurrir el plazo de 12 meses con el objeto de tener un histórico del consumo de los últimos 12 meses, cuando inicialmente el período para conectar era de un mes.
  - Que no obstante lo anterior, existía la opción de que si los residentes querían conectar a la red después de un mes de recibir el servicio se tendría que cancelar \$128.00 dólares para que ellos realizaran un estudio de la demanda.
  - Que su mandante si proporcionó los equipos ofrecidos, los cuales tienen la opción de conectarse a la red, pero es DELSUR —de manera independiente de INVERDISA, S.A. de C.V.— el que regula los documentos a presentar y los costos de conexión al sistema de distribución.
  - Que INVERDISA, S.A. de C.V. contrató los servicios de la empresa *Energy Solutions of El Salvador, S.A. de C.V.* (en adelante ENSOSAL, S.A. de C.V.) como Epecista, es decir el encargado del diseño, suministro e instalación de los paneles solares. Que DELSUR le informó a dicha empresa, el 11/09/2020, *que los usuarios interesados en conectar el sistema de generación solar, debían de gestionar y contratar sus servicios nuevos regulares, y posteriormente realizar las gestiones para ser UPR (Unidades de producción Renovables), de conformidad a lo estipulado en el artículo 16 de la Norma para Usuarios Finales Productores de Energía Eléctrica con Recursos Renovables (Acuerdo SIGET No. 367-E-2017), lo cual consta en carta de folios 47, tomo I.*
- 6) Original de documento denominado Manual del Propietario, Manual de usuario y mantenimiento (folio 58, tomo I), el cual contiene —entre otros aspectos— las recomendaciones para el uso de las viviendas ubicadas en el proyecto Residencial así como las principales indicaciones acerca del uso del condominio y los espacios comunes, así como una ficha técnica en la que se encuentran las especificaciones de los sistemas tecnológicos que conforman las viviendas, consignando en las páginas 16 y 17, las generalidades de los paneles

solares: definición, breve descripción de su funcionamiento, así como el detalle de los pasos que debían seguir los residentes para la conexión de los paneles solares incluidos en sus viviendas.

7) Original de documento denominado Reglamento Interno, Normas de convivencias (folio 59, tomo I), el cual contiene en síntesis lo siguiente:

- Artículo UNO: Normas aplicables: establece que las relaciones de propiedad, comunidad y administración que se den entre los diferentes propietarios u ocupantes a cualquier título del Condominio, sometido al Régimen de Propiedad Inmobiliaria por Pisos y Apartamentos, estarán sujetas a las leyes que ahí se detallan.
- Artículo VEINTIOCHO: Dominio Exclusivo: establece que los propietarios de cada vivienda o local comercial tendrán el dominio exclusivo de todo lo que constituye y forma parte de la misma, y que no tenga el carácter de bien común, resumiendo las áreas que se consideran como tal, lo cual incluye todo elemento construido que se encuentre dentro del área de cada lote.
- Artículo TREINTA Y UNO: Mejoras y reparaciones: literalmente dispone: *Todo propietario podrá hacer o autorizar que se hagan por su propia cuenta, mejoras, reparaciones o ampliaciones de sus viviendas, previa autorización por escrito del Consejo de Administración Integrada, siempre que las mismas: (...), en dicho apartado se mencionan las circunstancias bajo las cuales pueden autorizarse las mejoras. Posteriormente continua estableciendo: Para determinar todas las circunstancias antes dichas, toda intención de introducir mejoras o de llevar a cabo las obras y reparaciones antes mencionadas deberá del conocimiento previo del Consejo de Administración Integrada, a quien se le comunicará por escrito dicho propósito, acompañando a la solicitud un plano elaborado por especialistas que en razón de la naturaleza de las obras o reparaciones correspondan; y un programa de las obras y reparaciones que desean emprender, así como el consentimiento escrito del respectivo copropietario cuando la ley lo requiera.* El resaltado es nuestro.  
Por otra parte, indica que: *Si se autorizaren los trabajos éstos se ejecutarán bajo la responsabilidad exclusiva del propietario interesado, quien deberá cumplir con lo establecido en el presente reglamento y quien será responsable de que todo el ripio y desperdicio de la obra serán removidos de las instalaciones del Condominio y quien además responderá por los daños y perjuicios que se ocasionaren con motivo de los trabajos de modificación.*
- Artículo TREINTA Y DOS: Obligaciones de los propietarios: Son obligaciones de los propietarios: a) *Sufragar los gastos de conservación, mantenimiento, reparación y*

*modificación de la vivienda de su propiedad, así como todo otro gasto indispensable para mantener las cosas y elementos comunes del Condominio y las cosas y elementos de uso compartido con los demás Condominios (...); h) efectuar por su cuenta la reparación de los daños o desperfectos de su vivienda o local comercial que afecten o puedan afectar a otros inmuebles, cosas y áreas comunes al ser requerido por el Consejo de Administración Integrada (...); y, n) Cumplir todas aquellas obligaciones que establece la ley, este Reglamento y las que disponga el Consejo de Administración Integrada en los respectivos reglamento internos que hayan sido hechos del conocimiento de los propietarios y habitantes.*

8) Informe denominado Caso Residencial , Procedimiento para Modificación de servicio de energía a UPR y costos asociados (folios 264 y 265, tomo II), emitido por DELSUR en el que expone, en síntesis, lo siguiente:

- Define lo que es un UPR, como un Usuario Final Productor Renovable, es decir aquel usuario final que instala una unidad de producción de energía eléctrica basada en una fuente renovable con el único objetivo de abastecer su demanda interna, y que, bajo una condición temporal y excepcional, por un periodo corto de tiempo podría inyectar excedente de energía a la red de distribución.
- Dispone que un Medidor Bidireccional es un aparato que como mínimo registra el flujo de energía eléctrica en ambas direcciones, consumo e inyección y es capaz de registrar las diferencias entre consumo e inyección del sistema que esta monitoreando.
- Lista los requisitos establecidos en el artículo 10 de Acuerdo 367-E-2017: Normativa para Usuarios finales Productores de Energía Eléctrica con Recursos Renovables —en adelante Normativa UPR—, para que un servicio pueda ser UPR.
- Que es un proyecto residencial de 350 casas, las cuales poseen un sistema fotovoltaico, que la factibilidad técnica para la construcción de la red eléctrica del proyecto fue notificada en fecha 19/02/2019.
- Que ENSOSAL se contactó con la Distribuidora desde septiembre 2019, solicitando efectuar la contratación de los servicios desde el inicio como un UPR, explicándole mediante carta de fecha 11/09/2020 lo establecido en el Artículo 16 de la Normativa UPR, que dispone que en los casos de nuevos usuarios finales que tengan la intención de conectar una unidad de generación en sus instalaciones, deberán tramitar en primer lugar el servicio de suministro de energía eléctrica y que posteriormente, podrán realizar el trámite de notificación de instalación de unidad de generación y solicitud de reemplazo de medidor a la empresa distribuidora.

- Que se iniciaron las contrataciones para los servicios de la residencia, que al mes de junio 2021 se habían contratado 109 servicios, con medidor aéreo de 100 amperios, 240 voltios por un valor de \$68.85 dólares; que a partir de mayo 2021, se recibieron clientes que solicitaban el cambio en su servicio para aplicar a sistema fotovoltaico.
- Que en mayo 2021, se notificó a la administradora del proyecto los requisitos para aplicar al cambio a medidor bidireccional y los costos relacionados conforme al procedimiento establecido en la Normativa UPR, adjuntando prueba de ello.
- Se consigna el detalle de los costos establecidos en acuerdo de la SIGET, los cuales coinciden con lo notificado a la administración del proyecto.

Asimismo, se adjuntan fotocopias de las siguientes comunicaciones:

- Carta emitida en fecha 17/09/2019 (folio 266, tomo II), mediante la cual la proveedora hace del conocimiento de DELSUR el proyecto de Urbanización informando literalmente lo siguiente: *(...) hemos proyectado dotar a cada vivienda de un sistema de generación de energía eléctrica a través del recurso solar de 1.00 kw/p. el cual se dará completamente construido (sic) y funcionando en el momento que se le entregue la vivienda al usuario final (...),* agregando que: *Siendo la empresa que atiende la distribución de energía eléctrica en ese sector, estamos solicitando la factibilidad para la implementación de los sistemas solares en cada vivienda, y además ponerlos a sus apreciables órdenes para el proceso de aprobación de esa distribuidora para el proyecto antes mencionado. No omitimos manifestarles que hemos contratado a la empresa ENERGY SOLUTIONS OF EL SALVADOR, S.A. DE C.V. (ENSOSAL, S.A. DE C.V.), como EPECISTA del mencionado proyecto.*
- Carta emitida en fecha 11/09/2020 (folio 267, tomo II), por DELSUR dirigida a ENDOSAL, S.A. DE C.V. a través de la cual informa literalmente que: *En relación a los servicios nuevos residenciales ubicados en el proyecto y la intención de instalarles sistema de generación solar. Se ha revisado la regulación vigente en la Normativa para Usuarios finales Productores de Energía Eléctrica con Recursos Renovables (Acuerdo 367-E-2017), conocido como Normativa UPR. Los usuarios deberán de gestionar y contratar sus servicios nuevos "regulares", y posteriormente realizar las gestiones para ser UPR. Esto basados en el Artículo 16 de la normativa: Art. 16. En los casos de nuevos usuarios finales que tengan la intención de conectar una unidad de generación en sus instalaciones, deberán tramitar en primer lugar el servicio de suministro de energía eléctrica. Posteriormente, podrán realizar el trámite*

*de notificación de instalación de unidad de generación y solicitud de reemplazo de medidor a la empresa distribuidora. (...).*

Aunado a lo anterior, se incluye en el informe, evidencia de comunicaciones sostenidas mediante correos electrónicos, entre representantes de la proveedora con personal de DELSUR, siendo de relevancia referirnos a los siguientes:

- Correo enviado desde la cuenta \_\_\_\_\_ a la cuenta \_\_\_\_\_ a las 12:12 p.m. del día 20/05/2021 (folio 269, tomo II), mediante el cual, la representante de la proveedora solicita a DELSUR, le informe los pasos que se deben seguir y las tarifas a pagar para el tema de conexión de paneles solares en el proyecto de Condominio \_\_\_\_\_, a efectos de poder unificar la información que se le brindaba en agencia a los residentes del referido proyecto.
- Correo de respuesta enviado de la cuenta \_\_\_\_\_ a la cuenta \_\_\_\_\_ a las 02:56 p.m. del 20/05/2021 (folio 268 vuelto, tomo II), en el que informaban que por ser servicios nuevos y no tener el año de consumo, los pasos a seguir eran los siguiente:
  1. *Se cancelará \$128.00 dólares* por determinación demanda máxima de potencia y energía, mediante la instalación del analizador de redes que estará instalado con un período mínimo de 15 días.
  2. Al tener respuesta favorable de nuestro departamento de planificación procederemos a enviar archivo con estudio de demandas más *check list* (...).
  3. Al presentar documentación de *check list cancelara la factibilidad de \$28.46 dólares.*
  4. La realización de una visita técnica.
  5. Al tener respuesta, proceden a notificar mediante una carta *el monto a cancelar por puesta en marcha de \$108.80 dólares y costo de medidor de \$122.94 dólares.*
  6. Finalmente, procederían a generar aviso para instalación de medidor, una vez instalado en terreno, realizarían la parametrización en sus sistemas (los resaltados son nuestros).
- Correo enviado entre las cuentas antes referidas, a las 04:09 p.m. del 20/05/2021 (folio 268 frente, tomo II), en donde la representante de DELSUR informa a la proveedora que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 9 de la Normativa UPR, las opciones son:
  1. contar con registros históricos mínimos de 12 meses de energía y potencia; y, 2. De

no contar con registros históricos de 12 meses de consumos se deberá instalar equipo para estudio de demanda máxima, el cual lo puede solicitar con DELSUR o con un tercero.

9) Original de acta de resultado de conciliación, suspensión de audiencia conciliatoria por solicitud de partes de fecha 13/08/2021 (folios 285 y 286, tomo II), en la que se hace constar en el romano I, literalmente lo siguiente: *D) Se contó con la presencia de representantes de DEL SUR, quienes manifestaron que para realizar la instalación de paneles solares a cada vivienda del proyecto Residencial . . . previo a realizar esta conexión es necesario que cada vivienda realice la instalación del servicio de energía eléctrica, posterior a ello es necesario contar con un histórico de 12 meses de consumo y debido a que son viviendas nuevas que nunca han contado con el mismo, es necesario la instalación de equipo para realizar el estudio de demanda máxima el cual estaría instalado por el período de 15 días, esto puede ser solicitado con la empresa DEL SUR por el monto de \$128.08 o con un tercero, otra de las opciones es esperar los 12 meses para verificar el consumo de las viviendas, cancelar la factibilidad por el monto de \$28.46, de medidor por el monto de \$122.94 de igual manera el medidor puede ser comprado fuera de las instalaciones de DEL SUR, el cuál deberá ser homologado por la distribuidora previo a su instalación, este servicio será prestado por el monto de \$24.44.*

10) Original de acta de resultado de conciliación, suspensión de audiencia conciliatoria por solicitud de partes de fecha 29/09/2021 (folios 361 y 362, tomo II), en la que se hace constar en el romano I, literalmente lo siguiente: *D) La parte proveedora informa que en relación a los paneles solares propone lo siguiente: a) Los compradores tienen la opción de esperar un año para instalar los paneles solares y no tendrían que pagar la cantidad de USD\$128.08 que índico (sic) DELSUR para realizar el estudio de demanda máxima. b) Si los consumidores no quieren los paneles solares, INVERDISA se haría cargo de retirarlos, y se les entregarían a los propietarios de las casas, para que dispongan de ellos como mejor les parezca. A los cuales los consumidores no se encuentran de acuerdo, por lo cual no existe acuerdo conciliatorio en este punto (...).*

11) Original de acta de inspección general de fecha 10/11/2021 (folios 373 y 374, junto a los anexos de folios 375380, tomo II) a través de la cual se documenta la constatación de hechos efectuada a fin de verificar —entre otros puntos— que la publicidad que se encontraba en los links:

y  
<https://www.facebook.com/>

coincidiera con los ofrecimientos publicitarios del proveedor en su página de Facebook en la instalación de paneles solares realizada en la Residencial . . . así como con el ofrecimiento realizado en el manual del propietario entregado por el proveedor a cada

uno de los consumidores, ya que éstos manifestaron que el servicio de paneles solares no ha sido conectado, debido a que el precio se les modificó (...), constatando sobre dicho punto, de manera literal lo siguiente:

*f) se pudo verificar que en el manual del propietario que se le entrega a cada consumidor que habita la residencial el proveedor les ofreció la conexión de paneles solares por un valor de ciento veinticinco dólares, el proveedor manifestó que al inicio de la comercialización esos fueron los precios proporcionados por la distribuidora, precios que después fueron modificados por la misma distribuidora. (...)*

- 12) Original de acta de resultado de conciliación, acuerdo de audiencia conciliatoria de fecha 08/12/2021 (folios 396 y 397, tomo III), en la que se hace constar en su parte final, que la parte proveedora reiteró la propuesta presentada en el acta de fecha 29/09/2021 (folios 361 y 362, tomo II), concluyendo que *los consumidores no se encuentran de acuerdo, por lo cual no existe acuerdo conciliatorio en este punto (...)*.

**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.**

I. Previo a realizar el respectivo análisis de configuración de la conducta atribuida a la proveedora denunciada, el Tribunal considera necesario hacer las siguientes consideraciones:

(i) La Ley General de Electricidad, en vigencia a partir del 02/11/1996, estatuye que su objeto es normar las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica. Sus disposiciones son aplicables a todas las entidades que desarrollen las actividades mencionadas, sean estas de naturaleza pública, mixta o privada, independientemente de su grado de autonomía y régimen de constitución (Art. 1), estableciendo que la responsable del cumplimiento de las disposiciones de la referida Ley, es la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (Art. 3 inciso primero).

(ii) Por otra parte, la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, en sus siglas SIGET, en vigencia a partir del 17/10/1996, estipula que la referida entidad es la competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador; en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones; y sus reglamentos; así como para conocer del incumplimiento de las mismas (Art. 4) y dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, (Art. 5).

Es indudable que la Administración Pública está vinculada al principio de legalidad, el cual tiene como principal manifestación el otorgamiento de competencias y potestades específicas. De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET, comprende que ésta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado. Siendo coherente que, conjugado con la potestad de vigilancia que se le otorga, verifique y controle la aplicación de tales parámetros.

Así, la SIGET dentro del ejercicio de tales competencias, elaboró la Norma para Usuarios Finales Productores de Energía Eléctrica con Recursos Renovables, ANEXO I, ACUERDO 367-E-2017, Gerencia de Electricidad, emitida por la SIGET el 22/08/2017 (folios 270-276, tomo II), de la cual resulta importante extraer lo siguiente:

- *Art. 1.: La presente norma tiene por objeto establecer los procedimientos, requisitos y responsabilidades aplicables a la conexión, operación, control y comercialización de excedentes de energía, de unidades de generación basadas en recursos renovables, ubicados dentro de las instalaciones de un usuario final productor renovable (UPR), quien no participa en el Mercado Mayorista de electricidad, y que instala la unidad de generación con el objeto de abastecer su demanda interna y que bajo una condición temporal y excepcional, por un período corto de tiempo podría inyectar excedentes de energía a la red de distribución eléctrica sin fines comerciales.*
- *Art. 2. Esta norma es de aplicación obligatoria en la República de El Salvador para todas las personas naturales o jurídicas, que tengan relación con la construcción, conexión, operación y control de proyectos de generación de energías renovables que se ubiquen dentro de las instalaciones de los usuarios finales y tengan como fin abastecer la demanda interna del mismo usuario.*
- *Art. 3. El distribuidor y el usuario final productor renovable deberán entregar la información que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones requiera, para efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley General de Electricidad, el Reglamento de la Ley General de Electricidad y la presente Norma.*
- *Art. 4. Para los efectos de la presente norma se establecen las siguientes definiciones, acrónimos y siglas:*
- *Conexión: Es el enlace que permite a un usuario final recibir energía eléctrica de una red de transmisión o distribución.*
- *Distribuidor o distribuidora: Es la entidad poseedora y operadora de instalaciones cuya finalidad es la entrega de energía eléctrica en redes de media y baja tensión.*

- **Energía Renovable:** *aquella que se obtiene por medio del aprovechamiento de los recursos tales como: (...) Solar: energía que es obtenida mediante la captación de la radiación o el calor emitido por el Sol.*
- **UPR:** *Usuario Final Productor Renovable, aquel usuario final que instala una unidad de producción de energía eléctrica basada en una fuente renovable con el único objeto de abastecer su demanda interna, y que bajo una condición temporal y excepcional, por un período corto de tiempo podría inyectar excedentes de energía a la red de distribución eléctrica sin fines comerciales.*
- **Usuario Final:** *Es quien compra la energía eléctrica para su uso propio.*
- **Art. 5.** *Todo usuario final que desee instalar una unidad de generación de energía eléctrica respaldada con fuente renovable dentro de sus instalaciones con el objeto de abastecer su consumo, deberá notificar a la empresa distribuidora su intención de instalar la unidad de generación, y solicitar el cambio del equipo de medición mediante el cual se factura el suministro, para que esta última efectúe la verificación y autorización del equipo de medición a utilizar.*

2. Establecido lo anterior, respecto de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe ***“No entregar los bienes o (...) en los términos contratados (...)”***, 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 ofreció entregar los bienes***— de las cuales existe la certeza de:

- **La relación contractual** existente entre los consumidores denunciados y la proveedora INVERDISA, S.A. de C.V., por medio de las fotocopias simples de los contratos de compraventa de lotes, primeras hipotecas abiertas y/o préstamos mercantiles suscritos por ambas partes, conforme al **CUADRO 1 letra B romano V** de la presente resolución.
- **Las condiciones generales y especiales de la contratación**, la proveedora informó a los consumidores que habían adquirido su vivienda, a través del documento denominado: Manual del Propietario, Manual de usuario y mantenimiento (folio 58, tomo I, específicamente en la página 16 y 18) el detalle de las recomendaciones para el uso de las viviendas ubicadas en el proyecto Residencial —entre otros aspectos— así como una ficha técnica en la que se encontraban las especificaciones de los sistemas tecnológicos que conformaban las viviendas adquiridas, consignando en las páginas 16 y 17, las generalidades de los paneles solares y los pasos que debían seguir los residentes para la conexión de los paneles solares incluidos en sus viviendas con sus respectivos costos, consignando literalmente lo siguiente:

- Se realiza el *trámite normal de conexión (\$135.00)* con Distribuidora de Energía Eléctrica DELSUR para poder recibir el primer recibo que ya vendría a su nombre.
- Se llena y se firma la solicitud proporcionada y se anexa copia de DUI y NIT y del primer recibo.
- Se presenta solicitud con anexos a Distribuidora de Energía Eléctrica DELSUR y además se cancela el monto de \$125.00 para realizar el cambio a un medidor de doble flujo. El medidor de doble flujo estará inyectando a la red DELSUR directamente.
- Se coordina conexión de sistema de Paneles solares al tener todos los pasos completos al o al correo Los resaltados son nuestros.

En consecuencia, con la anterior información se acredita que fue la proveedora la que proporcionó a los consumidores —al momento de concretar la adquisición de las viviendas dentro de la Residencial — el precio que debían pagar por *la conexión del sistema de paneles solares, el cual sería de un total de \$260.00 dólares.*

(iii) Respecto al segundo elemento de dicha infracción —*existencia de un incumplimiento por parte de la proveedora*— se ha comprobado que la proveedora INVERDISA, S.A. de C.V. informó a los consumidores mediante una nota sin fecha agregada a folio 33, tomo I, los nuevos lineamientos notificados por la SIGET para el proceso de conexión del sistema de paneles solares, mismos que modificaban los costos en un nuevo precio de \$310.00 dólares, así como el procedimiento que debía seguirse para la conexión, siendo los más relevantes los siguientes:

- (...) Con el primer recibió deberá solicitar en Delsur la factibilidad (Costo \$32.00) para lo cual deberá de presentar carta según formato indicando la intención de conectar el servicio. Así mismo deberá solicitar el estudio de medición del consumo (Costo \$128.00) el cual será realizado durante 15 días. Posteriormente Delsur entregará nota para proceder a conectar sistema de paneles solares (sic).
- Una vez Delsur entregue la carta para proceder a la conexión de los paneles, junto con la solicitud según formato para pedir el cambio de medidor de doble flujo, deberá entregar a Delsur paquete adjunto entregado por Ensosal con información técnica del sistema de paneles solares, se cancela un monto aproximado de \$150.00 el cual será indicado por Delsur.
- Una vez instalado el medido de doble flujo deberá coordinar la conexión de sistema de paneles solares al tener todos los pasos completos al o al correo (sic) Los resaltados son nuestros.

Por otra parte, consta agregado al expediente, un informe emitido por DELSUR en el que se detalla la situación real de la conexión de los paneles solares en la Residencial así como el

procedimiento que debía seguirse, información que se detalla en el numeral 8) letra B romano V, siendo importante referirnos a lo consignado en el correo de fecha 20/05/2021, enviado de la cuenta \_\_\_\_\_ a la cuenta \_\_\_\_\_ (folio 268 vuelto, tomo II), en el que informaban los pasos a seguir para la conexión de los paneles solares, así como los costos asociados que implicaba para los consumidores propietarios de las viviendas, ello por ser servicios nuevos y no tener el año de consumo, siendo:

- \$128.00 dólares por determinación demanda máxima de potencia y energía;
- \$28.46 dólares por factibilidad;
- \$108.80 dólares por puesta en marcha de la conexión; y,
- \$122.94 dólares por costo de medidor.

Lo anterior implicaba una inversión por consumidor de \$388.20 dólares con IVA incluido, evidenciando un incremento en lo inicialmente ofrecido e informado por parte de la proveedora.

3. Delimitado lo anterior, para este Tribunal resulta importante destacar que de los hechos denunciados por la Presidencia y de la prueba incorporada al presente expediente, la proveedora INVERDISA, S.A. de C.V. ofreció a los consumidores denunciados inmuebles ubicados en la Residencial \_\_\_\_\_ proyecto habitacional comercializado como *un moderno complejo ubicado en una zona con alta plusvalía*, compuesto por diferentes elementos, entre los cuales se encontraban *los paneles solares*, los cuales conforme a lo consignado en el Manual del Propietario, *implicaban un avance en el uso de energías renovables para sistemas de viviendas, permitiendo así la reducción en la factura de electricidad, desperdicios de energía y mejorando la huella verde de cada ser humano en nuestro planeta (...)*.

Ahora bien, tal como lo consignó la proveedora en el referido Manual, el proceso de conexión le correspondía realizarlo a cada consumidor debiendo pagar los respectivos costos de conexión; sin embargo, hasta que los consumidores deciden iniciar el procedimiento con la empresa encargada de dar el servicio de energía eléctrica en la zona de la residencial, para el presente caso DELSUR, es que son informados del procedimiento exacto que se debe seguir para la conexión de los paneles solares conforme a lo establecido en la Norma para Usuarios Finales Productores de Energía Eléctrica con Recursos Renovables, ANEXO I, ACUERDO 367-E-2017, Gerencia de Electricidad, emitida por la SIGET el 22/08/2017 (folios 270-276, tomo II), así como de los costos asociados al mismo, los cuales también están a cargo de la SIGET (folio 265 vuelto, tomo II), con lo cual no están de acuerdo, ya que la proveedora les informó que los costos por instalación tendrían un incremento y el período para realizar la conexión a la red no sería de un mes como lo informaron inicialmente sino que de 12 meses, a efectos de tener un histórico del consumo en dicho período, lo anterior fue expuesto por la proveedora mediante el informe de respuesta de folios 45 y 47, tomo I.

La Presidencia por su parte, incluyó en su denuncia un cuadro comparativo de los costos ofertados por la proveedora en el Manual del Propietario y de los costos asociados informados posteriormente, concluyendo que la diferencia entre el precio ofertado y el real era de **\$263.28 dólares**, conforme al siguiente cuadro —se ha incluido por este Tribunal el folio donde consta dicha información—:

Costos ofertados por la proveedora a través del "Manual del Propietario" para realizar conexión de energía a través de paneles solares			Costos reales a pagar por conexión de energía a través de paneles solares, con base en el "Procedimiento para modificación de servicio de energía a UPR y costos asociados".			
Concepto	Precio ofrecido	Folio donde consta la información	Concepto	Precio sin IVA	Precio con IVA	Folio donde consta la información
Trámite normal de conexión	\$135.00	58, tomo I (Página 18 del Manual de Propietario)	Trámite normal de conexión*	\$115.00	\$135.00	58, tomo I
Cambio de medidor de doble flujo	\$125.00		Cambio de medidor trifilar 120/140V 100A bidireccional UPR	\$108.80	\$122.94	265 vuelto, tomo II
N/A	N/A	N/A	Determinación demanda máxima de potencia y energía	\$113.34	\$128.08	268 vuelto, tomo II
N/A	N/A	N/A	Factibilidad UPR	\$25.19	\$28.46	265 y 268 vuelto, tomo II
N/A	N/A	N/A	Puesta en operación UPR en BT	\$96.28	\$108.80	268 vuelto, tomo II
<b>Total</b>	<b>\$260.00</b>		<b>Total</b>	<b>\$458.62</b>	<b>\$523.28</b>	

\*Es importante aclarar que, si bien dicho costo se incluyó en la información inicialmente proporcionada por la proveedora a los consumidores al momento de adquirir las viviendas, en la información proporcionada por DELSUR a la proveedora con fecha 20/05/2021, no se incorpora dicho monto como parte de los costos asociados para la conexión del sistema de paneles solares.

4. Los hechos anteriores, conllevan necesariamente al análisis del alcance de las obligaciones generales de las partes contratantes —*consumidores y proveedora*—, especialmente bajo la premisa antes expuesta, de que los costos asociados y procedimientos a seguir para la conexión de los sistemas de paneles solares no fueron explicitados de forma correcta por la proveedora, ya que la conexión conlleva una inversión más alta que la informada por la proveedora a los consumidores —por medio del Manual del Propietario— al momento de adquirir los inmuebles de la Residencial *ello*, porque solo agotado dicho razonamiento se podrá determinar si existió incumplimiento de los términos de la contratación.

En esa línea, se analizará brevemente el deber general de información de la proveedora respecto de los bienes que comercializa, que se corresponde a su vez, con el derecho básico a la información de los consumidores, citado también por la apoderada de la denunciada como argumento de defensa; luego se abordará la conformidad de la cosa vendida con las expectativas del consumidor, y finalmente, la consecuencia o solución a la no conformidad del bien respecto de las expectativas de los consumidores en el presente caso.

- *El deber general de información de la proveedora, y su contraparte, el derecho a la información de los consumidores.*

La LPC establece el deber general de información de los proveedores en los términos siguientes: *"Obligación general de información. Art. 27.- En general, las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, deberán proporcionarse con información en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna, según corresponda, especialmente en los siguientes aspectos: (...) c) El precio, tasa o tarifa y en su caso, el importe de los incrementos o descuentos, los impuestos que correspondan y los costos adicionales por servicios, accesorios, financiamiento, prórroga del plazo u otras circunstancias semejantes; (...); y e) Las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles. (...)"*. El resaltado es nuestro.

Es decir, los proveedores poseen la obligación general de brindar información a los consumidores a los que destinan su actividad económica, la cual debe cumplir con las características de concreción, claridad, veracidad, completa y oportuna en relación a los atributos del bien o servicios puestos a disposición de los consumidores —origen, composición, finalidad, cantidad, peso, medida, duración, fecha de caducidad—, especificaciones de la contratación —calidad, cantidad, peso, medida, precio— y las instrucciones o indicaciones para el correcto uso.

En ese sentido, conviene recordar lo dicho por este Tribunal en la resolución final de fecha 19/03/2010 en el procedimiento administrativo sancionador identificado bajo la referencia 60-2010, en cuanto a la obligación general de información que poseen los proveedores de bienes y servicios, *"(...) Para cumplir con las exigencias del art. 27 de la Ley de Protección al Consumidor la información debe ser suministrada al consumidor de manera oportuna; es decir, que se haga del conocimiento del consumidor antes que éste adquiera el servicio. Rápida, se debe trasladar inmediatamente al consumidor, facilitando que éste tome su decisión conforme a su conveniencia y posibilidades. De igual manera, debe ser confiable a efecto que la información que se traslade al consumidor sea veraz y segura no susceptible de sufrir variaciones posteriormente"*. El resaltado es nuestro.

Asimismo, retomó en la resolución definitiva pronunciada el día 24/06/2009 y 14/01/2010 en los procedimientos administrativos sancionadores bajo referencias 406-2008 y 1211-2009, lo expresado por la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú —INDECOPI—, en sus lineamientos jurisprudenciales en cuanto a la obligación de los proveedores de poner a disposición de los consumidores toda la información que sea relevante respecto de los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal, **que aquella pueda ser conocida o conocible por un consumidor razonable usando su diligencia ordinaria, así que, lo que se debe informar depende de lo que un consumidor espera, y lo que el consumidor esperaría depende de qué es lo que se le informó.** Además, matizó

que la información a suministrar estará determinada por el producto o servicio que el consumidor adquiere, por tanto, debe de ser clara y oportuna **en cada supuesto particular**, por ejemplo, en cuanto al origen de los bienes, todo con el propósito de reducir los riesgos o contratiempos que pueda ocasionar por el hecho de no brindar la información como debe de ser. El resaltado es nuestro.

*“El derecho de acceso a la información de los consumidores es un derecho fundamental reconocido a nivel internacional, se vuelve un derecho esencial para promover la transparencia de las instituciones públicas y privadas para fomentar los vínculos entre el acreedor y el consumidor en una relación de consumo donde se garantiza el derecho del consumidor. (...) Esta información debe de ser completa, precisa, veraz, clara, oportuna, gratuita y de fácil acceso sobre los costos, cargos adicionales, en su caso, modalidad o formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor, costo total del producto al consumidor y cualquier otro costo que se origine en menoscabo de los derechos relacionado con la contratación en contra del consumidor. Las características y condiciones de la garantía del producto, cuando ello corresponda; el precio total del producto o servicio, las advertencias sobre los posibles riesgos en la utilización previsible del producto, así como cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y no viciada por el proveedor, y en el caso de ofertas que tenga un establecimiento, ya sea por cartel o en otra forma de publicidad debe de aplicarse siempre lo más favorable a los consumidores de bienes o servicios (...). La información, es el punto de partida de los consumidores para la adquisición y contratación de bienes y servicios, sobre la calidad, forma de uso y precio, siendo fundamental para las decisiones que se tomen diariamente y lo que hace preferir una marca, producto o servicio. El consumidor tiene una información inferior a la del proveedor y un alto costo para obtenerla, lo que afecta su capacidad de discernimiento en condiciones igualitarias”*<sup>1</sup> El resaltado es nuestro.

Respecto al contenido de la información, la doctrina sostiene que la obligación de información de los proveedores posee dos concreciones: negativa y positiva. Así, se materializa en su vertiente negativa con la prohibición expresa de suministrar información errada al productor o distribuidor de bienes o servicios (*prestación de no hacer*). A su vez, se cristaliza positivamente con la imposición del *deber* de entregar a los consumidores toda la información que se requiera para una adecuada formación del consentimiento y celebración del contrato, la cual comporta o supone, tanto la obligatoriedad de transmitir al consumidor el contenido íntegro del contenido y condiciones de contratación, como informar al consumidor todos los atributos del bien o servicio objeto del contrato (*prestación de hacer*).<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Marvin Antonio Gómez Morales y otros. “La Protección al Derecho De Información de los Consumidores como Principio de Transparencia”. Trabajo de grado para obtener el título de Licenciado (a) En Ciencias Jurídicas, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 2020.

<sup>2</sup> Javier Rodríguez Olmos. “La interpretación de los contratos con el consumidor: elementos para la contextualización de la problemática”, Revista de Derecho Privado de la Universidad Externado de Colombia, 2013.

De lo anterior se deriva naturalmente la obligación de cumplir con aquellas especificaciones precontractuales o extracontractuales que se informan al consumidor respecto del bien o servicio que adquiere, porque ciertamente, determinan la compra de los mismos.

- *La conformidad de la cosa vendida con las expectativas del consumidor.*

En la actualidad, la doctrina 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 consumidores<sup>3</sup>.

La conformidad, en estricto sentido, significa la mera adecuación del bien a lo contratado. En la compraventa conlleva entonces el apego a las especificaciones. Así lo establecen también el artículo 1440 inciso 2º del Código Civil: “*El acreedor no podrá ser obligado a recibir otra cosa que lo que se le deba, ni aun a pretexto de ser de igual o mayor valor la ofrecida*”; y 1631 del Código Civil: “*El vendedor es obligado a entregar lo que reza el contrato*”.

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*<sup>4</sup>.

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**”<sup>5</sup> (el resaltado es propio).

Además, se considera que, “(...) *bajo ciertas condiciones las declaraciones precontractuales en las que el comprador puede confiar razonablemente se entienden incorporadas al contrato, con*

<sup>3</sup> González Cazorla, Fabián (2019) Trabajo: Hacia una Noción de Incumplimiento del Contrato de Consumo por la Entrega defectuosa de productos. Página 43.

<sup>4</sup> Ibidem. Páginas 47 y 48.

<sup>5</sup> Ibidem. Páginas 49.

*independencia de que no consten en el texto del contrato, en términos tales que si la prestación del vendedor no se adecua a dichas declaraciones existe falta de conformidad (...)*<sup>6</sup>.

En esa línea, el concepto y criterios de conformidad en materia de consumo está presente en el derecho comparado, por ejemplo en la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 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 comercial 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*<sup>7</sup>, lo cual puede devenir no solo del tenor literal del texto contractual, sino también respecto de otras circunstancias incorporadas complementariamente con el contrato (mediante la publicidad o información precontractual), y pueden ser estas últimas las que construyan un nuevo parámetro de conformidad.

5. Establecido lo anterior, este Tribunal considera necesario referirse brevemente a los argumentos de defensa vertidos por la apoderada de la proveedora denunciada — para extrapolar las consideraciones precedentes al caso concreto—, señalando que ofreció la instalación como parte de los accesorios de las viviendas lo cual considera así fue dado, que el Manual del Propietario no es parte del contrato que vincula a su mandante con los consumidores, sino una guía para que éstos pudieran mejorar el uso de la vivienda, y que los costos de conexión detallados en el Manual fueron los informados por DELSUR en la fecha que se encontraban vigentes, acotando que el monto de \$150.00 dólares no constituye un “monto extra” sino que es el costo por instalación del aparato encargado de medir el consumo de energía, el cual es necesario conforme a la normativa vigente y que las tarifas fijadas por la entidad encargada de la conexión de los paneles no es su responsabilidad.

En ese punto cabe destacar —conforme a lo planteado previamente—, que el Manual del Propietario no constituye un contrato como tal, sin embargo, es un documento que fue incorporado por la proveedora

<sup>6</sup> La conformidad de la cosa vendida: adecuación material. Íñigo de la Maza Gazmuri. Revista de Derecho Volumen XXVIII Páginas 79-10709

<sup>7</sup> Ibidem. Páginas 51 y 52.

de manera complementaria, citando literalmente lo consignado en la página 5, así: *El presente manual ha sido creado con el propósito de permitirle conocer y aplicar toda la información que usted necesita para el mantenimiento general de su hogar. Además, detalla las medidas preventivas que le ayudarán a obtener el máximo bienestar y prolongación de la vida útil de su inmueble. (...) Además, hemos incluido una breve descripción de los diferentes elementos que componen su vivienda y las correspondientes instrucciones de uso, conservación y mantenimiento, así como los alcances por garantía de cada uno de ellos (...)*, lo señalado toma relevancia si consideramos que el referido documento posee información que le permitía a los consumidores ejercer sus derechos de forma acertada.

Por consiguiente, estamos en presencia de un documento que vincula y genera responsabilidad por parte de la proveedora por la información que proporcionó a los consumidores —con motivo de la adquisición de su vivienda dentro de la Residencial — respecto del costo de **\$260.00 dólares** que debían asumir para la conexión del sistema de paneles solares, así como de los pasos a seguir para el trámite con DELSUR, información que resultó no ser correcta, ya que cuando los consumidores iniciaron su respectivo trámite, descubrieron que tanto los costos como el procedimiento eran completamente diferentes, lo cual ya no resultó tan atractivo conforme a las facilidades inicialmente ofrecidas, lo cual evidencia un incumplimiento de INVERDISA, S.A. DE C.V. a la obligación de **información por la falta de claridad y certeza.**

Además, resulta relevante mencionar la afirmación que hace la apoderada de la proveedora, en cuanto a que no es su responsabilidad la determinación de las tarifas de conexión de los sistemas de paneles solares y que el monto de \$150.00 dólares no constituye un “monto extra” sino que corresponde al precio del aparato encargado de medir el consumo de energía, puesto como ya se ha planteado previamente, las expectativas que los consumidores tengan sobre los bienes que adquieren si conforman parte de las obligaciones precontractuales, pues se derivan de la información que el comercializador suministra, por lo tanto, resultaba necesario y razonable que INVERDISA, S.A. DE C.V., como un proveedor diligente en el mercado que buscaba ser pionero en la implementación e instalación de sistemas de paneles solares dentro de los inmuebles ubicados en Residencial se informará —previo a la comercialización y ofrecimiento de tales bienes— de manera exacta, veraz y clara sobre los costos reales y los pasos que debían realizar los consumidores para la respectiva conexión y puesta en marcha de los paneles solares, máxime si la naturaleza de un bien como el panel solar exige un mayor nivel de especialización, lo cual no consta acreditado en el presente procedimiento.

Por el contrario, se ha comprobado que los consumidores recibieron de parte de la proveedora una nota informativa sin fecha agregada a folio 33, tomo I —según la proveedora las comunicaciones se

emitieron en fechas 27/04/2021 y 31/05/2021—, que contenía los nuevos lineamientos para el proceso de conexión del sistema de paneles solares, modificando el procedimiento y el precio a **\$310.00 dólares**; no obstante, consta que DELSUR informó a la proveedora mediante el correo electrónico de fecha 20/05/2021 de folio 268 vuelto, tomo II, los pasos a seguir y los costos asociados por un monto de **\$388.20 dólares** con IVA incluido, demostrando con ello una reiterada falta de congruencia y veracidad en la información que fue trasladada a los consumidores respecto de la inversión y procedimiento que debían realizar para la conexión de los paneles solares, lo cual se detalla literalmente en el **romano V, letra C. numeral 2, romano (iii)**, del presente apartado.

Finalmente, al asegurar INVERDISA, S.A. DE C.V. que las tarifas fijadas por la entidad encargada de la conexión de los paneles no es su responsabilidad, **nuevamente retrotrae la responsabilidad a la misma por ser la responsable de proporcionar la información de forma clara, veraz, completa y oportuna en cuanto al precio, así como de las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgo previsible**, a tenor de lo establecido en la letra a) del artículo 36 de la LPC, que dispone: *a) El fabricante, importador, vendedor o suministrador de productos o servicios de los consumidores responde del origen, identidad e idoneidad de los mismos, de acuerdo con su naturaleza o finalidad, según las normas que los regulan (...)*, el resaltado es nuestro.

En esta línea de pensamiento, conforme a la prueba documental que consta en el expediente y con el análisis desarrollado en el presente apartado, se acredita con certeza la falta de idoneidad en la conducta de la proveedora INVERDISA, S.A. de C.V., por cuanto incumplió de forma negligente con la entrega de los bienes en los términos contratados por la falta de veracidad en la información que proporcionó a los consumidores respecto del precio y pasos a seguir para la conexión de los paneles solares instalados en sus viviendas ubicadas en la Residencial \_\_\_\_\_ al momento de suscripción de los contratos, ya que tal como se ha referido previamente, los proveedores poseen la obligación general de brindar información concreta, clara, veraz, completa y oportuna en relación a los atributos del bien o servicios puestos a disposición de los consumidores tales como el precio y/o las instrucciones o indicaciones para el correcto uso, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento puesto que el incumplimiento a dicha obligación generó la falta de satisfacción de los intereses de los consumidores por el incumplimiento de la expectativa de que la conexión de los paneles solares tendría un costo de **\$260.00 dólares** conforme al precio inicialmente ofertado en el Manual del Propietario —documento que forma parte complementaria del contrato—; por tanto, **este Tribunal determinó que existe responsabilidad de la referida proveedora por el cometimiento de la infracción que se le imputa**, pues se acreditaron fehacientemente en este procedimiento la concurrencia de 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 el numeral 2 del presente apartado—, se configura

plenamente la citada infracción y, por lo tanto, resulta procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la ley antes citada.

6. En relación a los hechos denunciados por la consumidora —quien también forma parte del colectivo de consumidores que reclaman por el incremento del costo de conexión de sistemas de paneles solares— en fecha 16/08/2022 (folio 419, tomo III) por la reparación de la vivienda, en virtud de las filtraciones de agua acaecidas durante el invierno, las cuales sostiene son resultado de los desperfectos de construcción, se ha comprobado a partir de los elementos probatorios que constan en el presente expediente que:

- La consumidora adquirió su vivienda el 29/01/2021, conforme a la escritura de compraventa agregada a folios 425-430, tomo III, escritura que fue rectificada en fecha 18/05/2021, según escritura de folios 422-424, del referido tomo;
- El diseño original de la vivienda objeto de reclamo, según la imagen del plano de folio 522, tomo III, versus las modificaciones efectuadas por la consumidora a la misma, las cuales según señala la proveedora fueron de 9 metros cuadrados aproximadamente, la cual infringe la propiedad que es del dominio del Condominio y que ocasionó los perjuicios en la vivienda al presentarse las lluvias.

Por la falta de elementos probatorios, mediante la resolución de fecha 19/09/2024 (folios 541-543, tomo III) este Tribunal ordenó diligencias para mejor proveer, requiriendo a las partes la presentación —en el plazo de 10 días hábiles— de lo siguiente:

- a) A la señora \_\_\_\_\_, la presentación de cualquier medio probatorio —verbigracia: fotos, videos, permisos y/o autorizaciones, informes técnicos, cotizaciones de reparación, etc.— que considere pertinentes para acreditar que los daños objeto de reclamo han sido ocasionados por la mala construcción o diseño de la vivienda comercializada por la proveedora y no producto de las modificaciones y/o mejoras efectuadas a la vivienda por ella misma.
- b) A **INVERDISA, S.A. DE C.V.**, la presentación de elementos de prueba que demuestren que las filtraciones de agua objeto de reclamo efectivamente fueron consecuencia de las modificaciones realizadas en la vivienda por cuenta propia de la consumidora, ya que si bien en los planos adjuntos a folios 523 y 524, tomo III, se identifica en color rojo el área de construcción, de tales documentos no es posible concluir que dichos cambios en la infraestructura fueron capaces de alterar la construcción o diseño original y generar las inundaciones en la vivienda. Asimismo, se requiere presente los informes que acrediten las supuestas reparaciones realizadas a la vivienda de la consumidora.

Diligencia que fue notificada mediante correo electrónico a la consumidora en fecha 01/10/2024 y a la proveedora el 03/10/2024, según consta a folios 544 y 545, tomo III; contestando la consumidora mediante escrito de fecha 17/10/2024 (folio 546, tomo III), en el que señaló lo siguiente:

- Que los problemas de su vivienda son varios, lo cual ha hecho de conocimiento de la proveedora cuando le llamaron y reunieron;
- Que debieron dejar salidas de agua o barbacanas en la pared que da a su propiedad (comedor, jardín o como deseen llamarle la proveedora);
- Que los ingenieros le explicaron que toda la L del jardín no tiene del jardín no tiene paredes propias, lo cual considera no le fue explicado en la escritura, el hecho que su casa no tenga paredes propias;
- Que la proveedora asignó una administradora que se llama \_\_\_\_\_ sin recordar la consumidora el apellido, que fue ella la que le dijo que no había problema con la pequeña ampliación que estaba realizando porque solo eran un par de metros cuadrados y era dentro de su casa, pidiéndole únicamente al momento de terminar la obra que le bajara un poco a lo alto del techo de la parte del jardín para que no se viera la sombra que cubría el patio o tendedero, agregando que la alcaldía de \_\_\_\_\_ le indico que si la modificación era pequeña como el dibujo mostrado no había necesidad de pedir permiso, acotando que no se encuentra en ninguna ilegalidad;
- Que al inicio de su reclamo le ofrecieron un pago de \$112.00 dólares o \$114.00 dólares, que no recuerda exactamente la cantidad pero que la proveedora debe tener dicho dato, cantidad que no aceptó porque ella no pedía dinero sino que le solucionaran el problema de entrada del agua, advirtiéndole que todos los paseos tienen canaletas exteriores para que el agua corra para desviarla y que no entre por ese lado a la casa y que solo la de ella no tenía, razón por la cual el agua entraba a su propiedad.

Aunado a ello, adjunto a su escrito un dispositivo de memoria USB que contiene 3 videos en los que se visualiza el área del interior de la vivienda que se encuentra inundada, el tubo que permite el desagüe del agua hacia el área exterior la casa, así como las toallas colocadas en el piso con el afán de absorber el agua infiltrada, manifestando la consumidora en uno de los videos que *ha tenido de colocar un tubo, que el agua entra por las divisiones de la pared y el piso y que el comedor se encuentra mojado.*

Por su parte, la proveedora contestó dicho requerimiento el día 18/10/2024 (folio 549, tomo III), en el que manifiesta que con el informe técnico elaborado por el ingeniero (folios 550-558, tomo III) se pretende explicar técnicamente que la causa de las filtraciones en la vivienda de la denunciante no son producto de desperfectos imputables a su mandante, sino que de las modificaciones efectuadas por la misma, adjuntando las respectivas imágenes.

Así, en el informe técnico expone que los *muros de contención son estructuras diseñadas para resistir la presión lateral del suelo y mantenerlo contenido, evitando el colapso del material que contienen. El drenaje desempeña varias funciones clave en estos muros*, las cuales son: evacuación del agua, alivio de presiones y control de erosión, indicando literalmente que: *Es necesario realizar inspecciones periódicas y mantener limpios los drenajes para evitar obstrucciones que puedan comprometer su funcionamiento. Se deben eliminar sedimentos, hojas u otros aspectos que puedan obstruir el flujo del agua. El drenaje en los muros de contención es esencial para su estabilidad y funcionamiento óptimo. Un diseño adecuado y un mantenimiento regular asegurarán que el sistema de drenaje cumpla su propósito de manera eficiente y ya que se pone tanto cuidado en el cálculo y diseño de este elemento, estos drenes no pueden faltar en el detalle del muro en los planos estructurales (...)*, agregando una imagen que muestra las secciones esquemáticas de drenaje transversal recomendado para muros (Figura 1).

Ahora bien, al referirse al caso de la consumidora denunciante, sostiene que:

- La señora realizó sin permiso ni aprobación de planos, una construcción que afecta la integridad de la estructura del muro, lo cual representa un riesgo al condominio y a ella misma (Figura 2: Fotografía interna de la pared construida sobre el muro existente del condominio);
- Que el muro propiedad del condominio, fue intervenido, que se construyó sobre el (Figura 3: Fotografía externa de la pared construida sobre el muro existente del condominio); y que,
- La construcción realizada a los drenajes (barbacanas) afecta la integridad estructural del muro (Figura 4: Obstrucción de malla y silicón en drenajes de muro intervenido), motivos por los que la obra realizada no entra en garantía ni responsabilidad de la proveedora.

Establecido lo anterior, sobre los hechos atribuidos, la proveedora manifestó que la construcción fue realizada sin previo aviso ni autorización alguna por parte de INVERDISA, la administración de o la Alcaldía Municipal de y que su mandante realizó reparaciones a la vivienda a pesar de estar fuera del plazo de un año para ejercer la garantía, reiterando que los incumplimientos no son imputables a la misma, argumentos que reitera en el escrito de contestación de requerimiento de información antes referido.

En ese orden, por un lado se cuenta con el informe técnico con el cual la proveedora pretende acreditar que las modificaciones fueron efectuadas sin permiso y que las mismas son la causa de las filtraciones de agua objeto de reclamo, adjuntando las fotografías que de manera indiciaria ilustran a este Tribunal de las zonas que fueron modificadas por la consumidora, esto es la construcción de una pared de laja sobre el muro de contención y las obstrucciones a los drenes que eran parte del diseño original del referido muro; no obstante, la proveedora no agrega elementos de prueba que acrediten que

la vivienda fue entregada desde un inicio con un eficiente y adecuado sistema de drenaje capaz de evitar las inundaciones mostradas por la consumidora en los videos antes referidos.

Por otra parte, la consumidora ha expresado que fue la Administradora del condominio quien le autorizó realizar la ampliación por ser de pocos metros cuadrados, ilustrando a este Tribunal sobre la magnitud de las filtraciones de agua en su vivienda con el respaldo que consta en los videos proporcionados por la misma; sin embargo, tales elementos no son suficientes para determinar de manera exacta y cierta que la intervención en la zona del muro de contención efectuada por su cuenta propia era capaz de afectar el sistema de drenaje construido por la proveedora en el diseño original de la vivienda y generar la afectación objeto de reclamo, tampoco consta acreditado por parte de la consumidora, que al momento de construir, verificó de manera diligente y preventiva con el encargado de la obra, que la pequeña ampliación no generaba afectación alguna a los drenajes del diseño original o que en su defecto, posterior a la construcción, solicitó la realización de una nueva y adecuada estructura de drenaje a efectos de prevenir problemas de filtraciones y comprometer la seguridad del muro de contención.

Por todo lo antes expuesto, luego de analizar la documentación probatoria incorporada en el presente expediente, las alegaciones de los intervinientes, los hechos denunciados y los elementos indispensables para la configuración de la infracción administrativa atribuida, este Tribunal concluye que en este procedimiento no pudo comprobarse fehacientemente que la proveedora INVERDISA, S.A. de C.V., cometió la infracción administrativa prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC que prescribe “(...) *No entregar los bienes (...) en los términos contratados (...)*”, esto, debido a la inexistencia de prueba de cargo.

En esta línea argumentativa, la SCA, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó *que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.*

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la SCn —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: *“La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación*

*conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”* (resaltados son propios).

Bajo tal inteligencia, en los términos planteados conforme al examen del caso de mérito, este Tribunal considera que la prueba incorporada no es suficiente para acreditar todos los extremos de las partes, ya que no existe certeza de que la proveedora entregó —en cumplimiento de sus obligaciones contractuales— una vivienda cuyo diseño original contaba con un sistema de drenaje eficaz y adecuado capaz de redirigir el flujo de agua de manera controlada hacia el exterior de la vivienda, es decir, incapaz de ocasionar los daños objeto de reclamo, ni tampoco de que fue la construcción efectuada por la consumidora sobre el muro de contención, la que ocasionó la obstrucción del sistema de drenaje —amenazando así toda la estructura de dicha área de su vivienda— y generando las filtraciones de agua objeto de reclamo.

En consecuencia, al no constar acreditados los elementos indispensables para la configuración de la infracción administrativa atribuida, este Tribunal concluye que en este procedimiento no pudo comprobarse fehacientemente la responsabilidad de la proveedora INVERDISA, S.A. de C.V., en el cometimiento de la infracción administrativa prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC que prescribe “(...) *No entregar los bienes (...) en los términos contratados (...)*.”, siendo procedente *absolver* a la misma por la denuncia presentada por la señora. debido a la inexistencia de prueba de cargo.

#### **VI. PRONUNCIAMIENTO SOBRE EL PRINCIPIO DE CULPABILIDAD**

Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución 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 INVERDISA, 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 proporcionar a los consumidores información clara, veraz, completa y oportuna de los bienes y servicios que pone a su disposición, así como de entregar los bienes en los términos contratados, 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 no entregó los bienes ofrecidos en los términos contratados, ya que, se ha acreditado que proporcionó a los consumidores información incongruente e inexacta respecto de la inversión y procedimiento que

debían realizar para la conexión de los paneles solares, *a pesar de estar obligada a dar cumplimiento al derecho de información*, en contravención a lo establecido en el artículo 24 y 27 letras c) y e) 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 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**; siendo facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa 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 cumplimiento parcial 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 presentado el estado de resultado integral y de situación financiera al 31/12/2022 (folios 520 y 521, tomo III), que evidencia que la utilidad neta de dicho ejercicio fue de **\$2,163,917.28 dólares**, así como las declaraciones del Impuesto sobre la Renta y contribución Especial de los años 2020, 2021 y 2022, de las que se advierte que obtuvo ingresos económicos totales por la suma de **\$4,406,943.43 dólares; \$22,217,470.93 dólares y \$11,658,355.21 dólares** —respectivamente— como resultado de la comercialización de sus bienes, información que fue

solicitada por esta autoridad sancionadora en la letra e) de la resolución de inicio de folios 463-466, tomo III.

No obstante lo anterior, de conformidad al listado de Medianos y Grandes Contribuyentes de fecha 06/06/2021, emitido por el Ministerio de Hacienda<sup>8</sup>, la proveedora INVERSIONES DÍAZ SÁNCHEZ, S.A. de C.V., se encuentra clasificada como *Mediana Contribuyente en el numeral 1573*, siendo a la fecha de su emisión la información disponible y actualizada de registro de contribuyentes con las categorías de Grandes, Medianos y Otros; en consecuencia, para los efectos de la cuantificación de la multa correspondiente, será considerada como tal, manteniendo los principios de proporcionalidad de la sanción.

Finalmente, respecto del presente criterio de tamaño de empresa, es conveniente señalar lo sostenido por la SCA mediante la resolución de las catorce horas con cincuenta y un minutos del día 21/12/2018 en el procedimiento bajo referencia 485-2013: “(...) *el tamaño de la empresa como uno de los criterios de dosimetría punitiva, debe ser entendido como un criterio de la capacidad económica que tiene el proveedor infractor para asumir una sanción por la infracción atribuida y para que la misma resulte realmente disuasiva respecto a la conducta infractora; en otras palabras, este criterio sirve para que se imponga una sanción que no sea tan alta, que le signifique tal perjuicio en el desarrollo normal las actividades comerciales de un proveedor; pero que tampoco sea tan baja en comparación con los ingresos económicos de la empresa, para que prefieran pagar la multa sobre cambiar sus conductas infractoras (...)*”.

**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. 2º 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. 3º del mismo artículo: “*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de*

<sup>8</sup> Ministerio de Hacienda, República de El Salvador, sitio web, documentos y publicaciones varias “Listado de Medianos Contribuyentes: <https://www.mh.gob.sv/wp-content/uploads/2021/06/700-DGII-AV-2021-22551.pdf>.”

*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 la infracción atribuida actuando con negligencia, ya que como proveedora que se dedica al desarrollo inmobiliario con 35 años de experiencia en el rubro conforme a lo consignado en su página web: \_\_\_\_\_ estaba obligada a entregar los bienes en los términos contratados y a cumplir con el derecho de información, situación que no consta acreditada en el procedimiento, ya que ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la misma, pues el costo de conexión de los paneles solares ofrecidos a los consumidores como parte de los elementos de las viviendas de la Residencial \_\_\_\_\_ era superior al ofertado al momento de adquisición de las viviendas en el Manual del Propietario —documento que forma parte complementaria del contrato— que consignaba un precio de \$260.00 dólares, estando obligada a cumplir con las condiciones contratadas y a entregar información exacta y veraz a fin de evitar, en perjuicio de los consumidores, el desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.

*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 la infracción establecida *en el artículo 43 letra e) de la LPC* relativa a no entregar los bienes en los términos contratados, es directo e individual, pues no cumplió con las obligaciones contractuales adquiridas ni con la obligación general de información conforme a lo establecido en el artículo 27 letras c) y e) de la LPC, situación que generó la falta de conformidad en los consumidores denunciantes, ya que no brindó información exacta y veraz de los bienes que comercializa, por cuanto el costo real y el procedimiento a seguir para la conexión de los paneles solares era superior al inicialmente ofertado, es decir \$260.00 dólares.

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

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 el derecho económico de los consumidores, puesto que, el precio real por la conexión del sistema de paneles solares era superior al inicialmente ofertado de \$260.00 dólares (folio 58, tomo I, páginas 16 y 18), siendo la inversión total por cada consumidor de \$388.20 dólares IVA incluido (conforme al correo electrónico de folio 268 vuelto, tomo II), generando una diferencia de \$128.20 dólares, viéndose afectados en su patrimonio.

Por otra parte, sumado al hecho que el costo había sufrido un aumento —por el incumplimiento al derecho de información— el incumplimiento a la obligación general de información, generó una falsa expectativa en los consumidores sobre el ahorro en la energía eléctrica que tendrían con la implementación de los paneles solares objeto de reclamo.

*e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.*

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo<sup>9</sup> en INVERDISA, S.A. de C.V., quien ha cometido la infracción detallada 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.

Por tanto, 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 que posee experticia en el desarrollo de proyectos inmobiliarios, por lo que, debe dar cumplimiento al derecho de información de los consumidores y proporcionar datos exactos y veraces respecto de procedimientos, costos y/o cualquier adicional que se vincule con los elementos innovadores y vanguardistas que ofrece en sus proyectos, tales como los sistemas de paneles solares, además, debe garantizar la calidad de los bienes que comercializa a los consumidores.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora 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. 4º 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 INVERDISA, S.A. de C.V., determinando que, en relación 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 de entregar los bienes que comercializa en los términos ofertados y pactados, y que

<sup>9</sup> "(...) 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.

satisficieran las necesidades por las cuales fueron adquiridos, evidenciando la falta de cumplimiento al derecho de información de los consumidores y de la calidad de los inmuebles ofrecidos por la misma.

Además, se determinó que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *mediana 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 la conducta cometida por la proveedora, no se acreditó el dolo sino negligencia; y que, se acreditó una afectación patrimonial de los consumidores por el incremento del precio de conexión de los sistemas paneles solares en \$128.20 dólares, así como el incumplimiento a la obligación general que tiene de brindar información *concreta, clara, veraz, completa y oportuna* en relación a los atributos del bien o servicios puestos a disposición de los consumidores tales como el precio y/o las instrucciones o indicaciones para su correcto uso.

Por otra parte, en el presente procedimiento la proveedora INVERDISA, S.A. de C.V., ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento 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 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, se ha tomado en cuenta que los bienes inmuebles comercializados por la proveedora no cumplieron la expectativa de los denunciantes conforme a los beneficios, elementos innovadores y vanguardistas ofrecidos, a efectos que resultarán apropiados, convenientes y útiles a éstos, por cuanto los consumidores no pudieron gozar de *una reducción y/o ahorro en el uso de la energía eléctrica a corto plazo con la implementación del uso de los paneles solares en las construcciones entregadas por la proveedora*, consecuencia del incumplimiento de la obligación general de información regulada en el artículo 27 letra c) y e) de la LPC, lo cual se ha acreditado en el presente caso.

Además, 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; y que,*

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 INVERDISA, S.A. DE C.V. una multa por la cantidad de **NUEVE MIL CIENTO VEINTICINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON DIEZ CENTAVOS DE DÓLAR (\$9,125.10)**, *equivalentes a treinta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por “ e) *No entregar (...) los bienes en los términos contratados*”, en relación al incumplimiento de la obligación general que tiene de brindar información concreta, clara, veraz, completa y oportuna en relación a los atributos del bien o servicios puestos a disposición de los consumidores tales como el precio y/o las instrucciones o indicaciones para su correcto uso.

Dicha sanción que representa el **0.60%**, es decir un porcentaje inferior en comparación al margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de la misma 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 INVERDISA, S.A. de C.V., como medidas para la reposición de la situación alterada por las infracciones:

1. En el caso de los consumidores que —a esta fecha— hayan efectuado la respectiva conexión del sistema de paneles solares en sus viviendas, deberá realizar la devolución del monto pagado en exceso por los consumidores, debiendo presentar los consumidores afectados las facturas o documentos que amparan el monto pagado;
2. En el caso de los consumidores que —a esta fecha— no hayan efectuado la conexión del sistema de paneles solares en sus viviendas por no estar de acuerdo con el incremento en el precio inicialmente ofertado, deberá asumir por cuenta propia la diferencia en exceso que corresponda pagar por tal procedimiento,

Es importante señalar que las cantidades de dinero que la proveedora deberá devolver y/o asumir a los consumidores, se realizan sobre la base del precio inicialmente ofertado de \$260.00 dólares y sobre la base del costo real vigente determinado por la entidad correspondiente al momento de conexión de los sistemas de paneles solares, ya que como se ha establecido en el procedimiento el precio que estaba vigente al momento de tramitación de las denuncias era de \$388.20 dólares.

#### X. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 4 letras c) y e), 24, 27 letras c) y e), 43 letra e), 46, 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 17/10/2024 (folio 546) por la señora \_\_\_\_\_ en calidad de consumidora denunciante, mediante el cual contesta el requerimiento de información efectuado mediante resolución de fecha 19/09/2024 (folios 541-543); y, *téngase* por agregado el dispositivo de memoria USB que adjunta a su escrito a folio 547, todos del tomo III.
- b) *Téngase* por recibido el escrito presentado en fecha 18/10/2024 (folio 549) por la licenciada \_\_\_\_\_, en su calidad de apoderada de la proveedora denunciada y de generales conocidas en el presente procedimiento, mediante el cual contesta el requerimiento de información efectuado mediante resolución de fecha 19/09/2024 (folios 541-543); y, *téngase* por agregado el informe técnico y demás documentación que adjunta a su escrito a folios 550-558, todos del tomo III.
- c) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por "*No entregar los bienes o (...) en los términos contratados (...)*", en el caso de la señora \_\_\_\_\_ en relación al artículo 24 de la misma ley, por las razones expuestas en el numeral 6 romano V de esta resolución.
- d) *Absuélvase* a la proveedora INVERDISA, S.A. de C.V., de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por la señora \_\_\_\_\_ debido a la inexistencia de prueba de cargo ampliamente expuesta en el numeral 6 romano V de esta resolución.
- e) *Sanciónese* a la proveedora INVERDISA, S.A. de C.V. con la cantidad de NUEVE MIL CIENTO VEINTICINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON DIEZ CENTAVOS DE DÓLAR (\$9,125.10), *equivalentes a treinta salarios mínimos mensuales urbanos* —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 de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- Dicha multa debe hacerse efectiva 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.
- f) *Se ordena* a INVERDISA, 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, ambos 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:

- En el caso de los consumidores que —a esta fecha— hayan efectuado la respectiva conexión del sistema de paneles solares en sus viviendas, deberá realizar la devolución del monto pagado en exceso por los consumidores, debiendo presentar los consumidores afectados las facturas o documentos que amparan el monto pagado;
- En el caso de los consumidores que —a esta fecha— no hayan efectuado la conexión del sistema de paneles solares en sus viviendas por no estar de acuerdo con el incremento en el precio inicialmente ofertado, deberá asumir por cuenta propia la diferencia en exceso que corresponda pagar por tal procedimiento,
- g) *Extiéndase* copia certificada de la presente resolución a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor en su calidad de denunciante, denuncia que incluye —conforme a lo previamente señalado— a la señora
- h) *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.
- i) *Notifíquese.*

Handwritten signatures of the Tribunal members and the Secretary. The signatures are written in blue ink. The names and titles are printed below the signatures.

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

