 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 28/05/2019 Hora: 08:54 Lugar: Ciudad y departamento de San Salvador.	Referencia: 1654-13
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
Documentos que anteceden:	<p>El día 02/05/2016 se recibió escrito suscrito por la licenciada _____, apoderada general judicial de _____, mediante el cual contesta la audiencia conferida en resolución de las 14:05 horas del 10/07/2014, incorpora la documentación con la que acredita su personería e información requerida (folios 17 a 31).</p> <p>En atención a lo anterior, y siendo procedente se tiene por parte a la licenciada _____ en la calidad que actúa, por agregada la documentación presentada, y se toma nota de la dirección postal y el medio técnico señalado para recibir notificaciones.</p>		
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Proveedora denunciada:			
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>La Presidencia de la Defensoría del Consumidor manifestó en su denuncia que en el ejercicio de la potestad conferida en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, y con base en lo dispuesto en el artículo 14 inciso 5° de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional —en adelante LELPUH—, mediante carta con fecha 06/03/2013 se realizó requerimiento de documentación a la proveedora denunciada y en fecha 20/03/2013 se realizó inspección en el establecimiento de la proveedora, quien no contaba con todos los documentos que se le habían solicitado, específicamente los modelos de contratos de lotificaciones. Asimismo, adjuntó la carta de requerimiento y la respectiva acta de inspección en las que funda su denuncia (folios 3 al 6).</p> <p>En tal sentido, la Presidencia de la Defensoría del Consumidor afirmó que _____ obstaculizó la función de verificación y vigilancia de la institución al no haber entregado completa la información solicitada.</p>			
<b>III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA</b>			
<p>A la proveedora se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, por obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.</p>			
<b>IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA</b>			




Durante el plazo de audiencia otorgado, la apoderada de la proveedora denunciada se pronunció mediante su apoderada general judicial, alegando que sí se había cumplido con la obligación de entregar la documentación requerida, como se hizo constar en el acta de inspección. Por tanto, la referida profesional consideraba que su representada no había obstaculizado ninguna de las funciones de la Defensoría.

#### **V. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA**

La Defensoría del Consumidor tiene como competencia realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones, de conformidad al artículo 58 letra f) de la LPC, y de acuerdo a lo establecido en el artículo 7 letra h) de la LPC, es obligación del proveedor: *“Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones”*. En relación con tal competencia y obligación, el artículo 44 de la LPC, literalmente, prescribe: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) f) Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, (...)”*.

La infracción señalada consiste en una conducta activa encaminada a impedir o dificultar el cumplimiento de las funciones de la Defensoría del Consumidor. Por consiguiente, deben concurrir dos supuestos fácticos para la configuración de la infracción: el pretendido ejercicio de las funciones de información, vigilancia o inspección por parte de la Defensoría del Consumidor, en un supuesto concreto; y la concurrencia de una conducta del proveedor que impida o dificulte el ejercicio de esa función en particular, sin causa justificada.

#### **VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS**

A. De conformidad con los arts. 146 de la LPC y 313 del CPCM, de aplicación supletoria conforme al art. 167 de la LPC, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica, para determinar los hechos probados relacionados con la infracción atribuida.

Al respecto el artículo 63 del Reglamento de la LPC establece: *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*. De lo anterior, se concluye que el acta de inspección de la Defensoría del Consumidor goza de **presunción de certeza**, lo cual ha sido reconocido expresamente por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, mediante la sentencia definitiva emitida a las 10:30 horas del 19/05/2008 en el proceso referencia 130-2006, pues por medio de la misma se ha dado fe de la situación

en que fueron encontrados ciertos bienes. Además, reconoce que dicha presunción puede ser desvirtuada con prueba idónea en contrario, que demuestre inconsistencias en la misma.

**B.** Las partes aportaron la siguiente prueba documental, con la cual se establecen los hechos que a continuación se detallan:

- 1) Copia de la carta de requerimiento de información de fecha 06/03/2013 (folio 3) dirigida a la proveedora, por medio de la cual se comprueba el requerimiento de información que la Defensoría del Consumidor le hizo a la proveedora, y que en la misma carta se le informaba a ésta última sobre una inspección en la que debería presentar los siguientes documentos:
  - a) Certificado de inscripción como desarrollador parcelario,
  - b) Listado de parcelaciones que se encontraba desarrollando en determinados municipios de los departamentos de La Libertad y San Salvador,
  - c) Documentos que acreditaran los permisos de cada uno de los proyectos que se comercializaban en los municipios de los departamentos antes mencionados,
  - d) Modelos de contratos de lotificaciones sin firmas, que se encontrara utilizando al momento de la realización del referido requerimiento, y
  - e) Cinco contratos de venta a plazos, promesa de venta o compraventa de parcelaciones que se hayan firmado a partir del 01/10/2012.
- 2) Acta de citación (folio 4), con la que se acredita que el requerimiento relacionado en el numeral anterior fue notificado a la proveedora en fecha 13/03/2013.
- 3) Acta de inspección de fecha 20/03/2013 (folios 5 y 6) con la que se tiene por establecido que los delegados de la Defensoría del Consumidor se apersonaron a las oficinas de la proveedora y que ésta entregó la documentación requerida, excepto los 5 contratos de venta a plazos, promesa de venta o de compraventa de parcelaciones o lotificaciones (requerimiento 5), argumentando la persona que atendió a los inspectores que no habían comercializado lotes en el período determinado en el requerimiento.
- 4) Fotocopia de certificado de inscripción en el Registro de Desarrolladores Parcelarios (folio 7) con el que se tiene por establecida la inscripción de \_\_\_\_\_ en dicho registro del Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano como desarrollador parcelario (requerimiento 1).
- 5) Documento firmado y sellado por \_\_\_\_\_, con el detalle de los proyectos parcelarios que administra y de los que es propietaria la proveedora (folio 8), con el que se acredita la lista de las parcelaciones que la denunciada se encontraba desarrollando

- conforme al requerimiento 2 realizado por la Dirección de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor.
- 6) Consta agregada la resolución emitida por la Gerencia de Licencias y Estándares de la Construcción del Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano (folios 10 y 11), mediante la que se otorgó a ., las reformas solicitadas al permiso de proyectos de parcelación como propietaria del proyecto , estableciéndose que dicho proyecto sí contaba con los permisos de la autoridad competente.
- 7) Finalmente consta el documento denominado “Hoja de aceptación de negocio” (folio 9), consistente en un formulario en blanco proporcionado por , que requiere la información de los posibles compradores, referencias comerciales y personales, descripción de las características del terreno, condiciones del crédito y beneficiarios, documento que debía ser suscrito por los compradores de lotes, con el que indiciariamente se establece que la proveedora documentaba el inicio de sus negocios con los compradores de lotes.
- 8)

#### **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN**

Con la documentación antes citada, se ha establecido que la Defensoría del Consumidor requirió documentación a la proveedora (folio 3) en el marco de sus facultades legales, que dichos requerimientos fueron notificados efectivamente a la denunciada (folio 4) y que se realizó la inspección el día señalado (folios 5 y 6).

Asimismo se ha acreditado conforme a la prueba incorporada al presente expediente y a lo expuesto en la denuncia (folios 1 y 2) que de los 5 requerimientos que la Defensoría del Consumidor realizó a la proveedora, esta última cumplió presentando la documentación para 2 de ellos, de la siguiente manera: 1. Certificado de inscripción como Desarrollador Parcelario en el Registro correspondiente (folio 7); y, 2. Listado de lotificaciones comercializadas en los (folio 8). Respecto del requerimiento de presentar los documentos que acreditaran el otorgamiento de los permisos de cada uno de los proyectos comerciales de lotificaciones o parcelaciones, la proveedora únicamente entregó documentación que acredita dichos permisos para uno de los 5 proyectos que reportó tener activos según listado antes citado (Lotificación San Nicolás), pero la Presidencia de la Defensoría no denunció incumplimiento respecto de este requerimiento, como una causa de obstaculización a las funciones de verificación y vigilancia de la

Defensoría del Consumidor.

Referente a los dos restantes requerimientos, se ha acreditado que la proveedora denunciada no entregó los cinco contratos de venta a plazos, promesa de venta o de compraventa de parcelaciones o lotificaciones que se hayan firmado a partir del día 01/10/2012 –numeral 5 en carta de requerimiento (folio 3)–; pero, según consta en el acta de inspección antes citada, la persona que atendió en las oficinas de la proveedora manifestó que no se había otorgado ningún contrato desde esa fecha hasta el momento de la inspección, *“pues no han comercializado en el período antes indicado”* (folios 5 y 6). Aunado a esto, la denunciante tampoco acreditó ni siquiera a título indiciario que la proveedora tuviese lotificaciones comercializándose en dicho período, de manera que no es posible determinar un incumplimiento por parte de la denunciada, por lo que no se ha establecido la exigibilidad de ese requerimiento.

Finalmente con relación al cuarto requerimiento realizado a la proveedora de presentar modelos de contratos de lotificaciones, sin firma de las partes, que se encuentre utilizando el desarrollador parcelario, se denunció por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, que si bien es cierto no se había comercializado los lotes, dicha situación no era eximente para entregar los modelos de los contratos que se utilizarían para dicha comercialización y que el formato entregado (folio 9) no corresponde al tipo de contrato requerido. En razón de lo anterior, es preciso realizar las siguientes aclaraciones:

A. En la carta de requerimiento antes citada, se solicitó a la proveedora en el numeral 4 que presentara *“modelos de contratos de lotificaciones, sin firma de las partes, que se encuentre utilizando actualmente el desarrollador parcelario”*. Ante esto, la proveedora presentó un documento denominado “Hoja de aceptación de negocio” (folio 9), y en su denuncia la Presidencia de la Defensoría del Consumidor expuso que el modelo presentado por la denunciada *no corresponde al requerido porque se trata de una aceptación de negocio y no cumple con las formalidades ni el contenido de un contrato*.

Al respecto es importante señalar que los “contratos de lotificaciones” son diferentes de los “contratos de venta a plazos, promesa de venta o de compraventa de parcelaciones o lotificaciones”, pues los primeros se celebran con el objeto de constituir la lotificación para la comercialización de los lotes que se establezcan en un inmueble general, y pueden otorgados por el propietario del inmueble y una empresa lotificadora (art. 1037 Código de Comercio), o únicamente por el propietario mismo; en cambio, los contratos de venta a plazos, promesa de venta o de compraventa de parcelaciones o lotificaciones tienen por objeto la adquisición de un lote a plazos o al contado por parte de un consumidor frente al propietario de la lotificación



o mediante una empresa lotificadora. Además, según lo dispone el artículo 19 de la LELPUH también existe el “contrato de administración de la lotificación”, el cual se define como *el acuerdo de voluntades en el que el propietario del inmueble faculta al lotificador para realizar por cuenta del propietario, la planificación, tramitación de permisos y/o comercialización de parcelas de un proyecto parcelario (...) faculta al desarrollador parcelario a realizar los asuntos generales que no necesiten mandato especial*. Teniendo en cuenta lo anterior, se advierte que en la denuncia no se han tenido en cuenta dichas diferencias respecto de los contratos que fueron requeridos a la proveedora en los numerales 4 y 5 de la carta de requerimiento ya anteriormente citada.

**B.** El documento denominado “Hoja de aceptación de negocio” agregado al presente expediente (folio 9), claramente no es un contrato de lotificación ni de administración de la lotificación. No obstante, en su denuncia la Presidencia de la Defensoría del Consumidor manifiesta que *“el hecho de no haber otorgado ningún tipo de contrato de los requeridos –refiriendo al numeral 5 de la carta de requerimiento–, no lo exime de la obligación de entregar los modelos o formatos de contratos que está utilizando o utilizarán en calidad de administrador o propietarios, para formalizar las contrataciones de las lotificaciones...”*, al parecer confundiendo el requerimiento contenido en el número 4 de la carta remitida a la proveedora, con un contrato de lotificación, cuando realmente no se trata del mismo tipo de documentación según el análisis anteriormente expuesto, por lo que tal confusión contenida en la denuncia no implica que en su lugar era exigible para la proveedora presentar un modelo de contrato de compraventa de lote como aduce la denunciante, pues no fue esa documentación la que se le solicitó mediante la carta de requerimiento.

Sin embargo, con la prueba aportada es posible determinar que la documentación presentada por la proveedora (“Hoja de aceptación de negocio”) no es la documentación requerida por la Defensoría del Consumidor (“contrato de lotificaciones”), comprobándose así el incumplimiento respecto del requerimiento del numeral 4 de la carta antes mencionada, por parte de la proveedora.

**C.** No obstante lo anterior, la Presidencia de la Defensoría del Consumidor denunció a la proveedora por obstaculización en la función de verificación y vigilancia, conducta que se le atribuye en el literal b) del apartado “Disposiciones legales que se consideran infringidas” en la denuncia (folios 1 y 2), sin embargo, de la documentación incorporada al presente procedimiento administrativo sancionatorio no es posible acreditar la obstaculización denunciada, pues si bien es cierto se ha determinado –en virtud del análisis expuesto en los literales A y B del presente apartado–, que la proveedora incumplió parte de lo requerido, la

<p>Presidencia de la Defensoría del Consumidor no ha probado de manera efectiva, cuál de las funciones de verificación o de vigilancia que realiza la institución, se ha visto impedida o dificultada por la conducta de la proveedora denunciada.</p> <p>Consecuentemente, en virtud del análisis expuesto, no ha sido probado en el presente caso, que la conducta de la proveedora encaje con la conducta tipo regulada como muy grave en el literal f) del art. 44 de la LPC que ha sido denunciada. Por tanto, no es posible para este Tribunal, determinar con plena certeza que los hechos denunciados constituyan la comisión de la infracción regulada por la LPC, pues no se ha acreditado fehacientemente que la proveedora haya obstaculizado las funciones de verificación o de vigilancia de la Defensoría del Consumidor, ya que la misma información que se pretendía obtener con los modelos de los contratos de lotificaciones, podía extraerse también del Registro de Desarrolladores Parcelarios del Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, así como del Registro de Comercio y el Registro de Propiedad Raíz e Hipotecas del Centro Nacional de Registros – según lo regulado en los arts. 11 y 19 de la LELPUH–, y no consta en el presente caso, prueba alguna que determine que la proveedora impidiera o intentara impedir la obtención de la información por alguno de los otros medios antes mencionados. En razón de lo anterior, no existe prueba suficiente para determinar la comisión de la infracción por obstaculización de las funciones de verificación y vigilancia de la Defensoría del Consumidor.</p>
<p style="text-align: center;"><b>VIII. DECISIÓN</b></p> <p>Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 7 inciso primero y literal h), 44 letra f), 83 letra b) y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal <b>RESUELVE:</b></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>Absolver a Empresa</i> ..... , que se abrevia ..... , de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 44 letra f) de la LPC, en relación a la denuncia interpuesta por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor.</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>Notifíquese.</i></p>
<p style="text-align: center;"><b>INFORMACIÓN SOBRE RECURSO</b></p> <p>La presente resolución no admite recurso de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, según el cual: “<i>Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por las disposiciones de la misma.</i>”; y con lo establecido en el artículo 158 n° 5 del mismo cuerpo normativo que dispone: “<i>La resolución por la que se decida tramitar el expediente mediante el procedimiento simplificado y la resolución que</i></p>

*pone fin al procedimiento, no admitirán ningún recurso (...)*".

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




Claudia Martha Gechez Castillo  
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda  
Primer vocal



Oscar Gilberto Canjura Zelaya  
Segundo vocal



Secretario del Tribunal