

Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 20 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieren en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y "g" y 24 de la LAIP

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 17/03/2023 Hora: 08:00 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1517-2021
RESOLUCIÓN FINAL.			
I. INTERVINIENTES.			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor —en adelante la Presidencia o denunciante—		
Colectivo de consumidores:			
Proveedora denunciada:	Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, Sociedad Anónima de Capital Variable, que se abrevia Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V. representada legalmente por _____, según se acredita en folios 440-443, tomo III.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>A. El día 18/01/2023 (folios 483-486, tomo III), se resolvió por parte de este Tribunal ordenar diligencias para mejor proveer consistentes en librar oficio a la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador —en sus siglas OPAMSS— y al Ministerio de Obras Públicas y de Transporte (folios 489 y 490, tomo III, respectivamente) solicitando su colaboración, en cuanto a que dichas instituciones, realizarán el nombramiento de un perito especialista en filtraciones de agua para la elaboración de un dictamen pericial con el fin de verificar si a esta fecha continúan las deficiencias en la construcción reclamadas por los consumidores en el edificio Complejo Torre Triana relacionadas con las filtraciones de agua en paredes de estacionamiento E1, en plafón que baja por columna del estacionamiento E2, en paredes de parqueo E3, humedad en las paredes de los estacionamientos E102 al E107 y estancamiento de agua en el área de parqueo,</p>			

por lo que, en fecha 20/01/2023 (folio 491, tomo III) se resolvió suspender el plazo para concluir el presente procedimiento administrativo para la ejecución de tal diligencia.

A partir de lo anterior, se recibió en fecha 09/02/2023 (folios 508-511, tomo III) respuesta por parte de la OPAMSS, en la que informaban que no tienen registro de peritos especialistas en registros de agua; no obstante, a partir de su competencia, realizó monitoreo al sitio señalado presentando su respectivo informe. Asimismo, en fecha 13/02/2023, se realizó visita por parte del perito designado por el Ministerio de Obras Públicas y de Transporte a las instalaciones del edificio Complejo Torre Triana, recibiendo informe final en fecha 02/03/2023 (folios 512-525, tomo III), los cuales se ampliarán en el respectivo romano de elementos de prueba.

B. Establecido lo anterior, el día 12/10/2021 (folios 413-419, tomo III), la Presidencia expuso en su denuncia que en aplicación de lo dispuesto en los artículos 69 letra i) y 143 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, requirió el inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra de la proveedora Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V., por la afectación de los intereses de los consumidores propietarios de los apartamentos residenciales del condominio denominado municipio y departamento de San Salvador, por los hechos y razones expuestas en su denuncia.

Mediante la resolución de inicio de fecha 23/03/2022 (folios 420-426, tomo III) este Tribunal determinó que la denuncia cumplía 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 la conducta observada por la Presidencia, tal como se desarrolló ampliamente en la resolución antes citada, este Tribunal analizó la calificación de la misma y ordenó el inicio del procedimiento contra Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V., por el posible cometimiento de las infracciones establecidas en el artículo 43 de la LPC, letras: “*e) No entregar los bienes o (...) los servicios en los términos contratados (...)*”, en relación al artículo 4 letra e) de la LPC; y “*g) Realizar directamente, u ordenar la difusión de publicidad ilícita establecida en el art. 31 de la presente ley (...)*”, en relación a los artículos 4 letras c) y d), 27 inciso primero y 31 letra b), todos de la LPC.

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, previniendo a la misma 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 24/03/2022, según consta a folio 539, tomo III.

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

A. Como primer punto, los apoderados de la proveedora denunciada, licenciados

a través de los escritos de folios 434 y 444, tomo III

—respectivamente—, solicitaron se les corrieran todos los traslados, notificaciones y cualquier otra documentación de interés para su representada, petición que fue declarada sin lugar por las razones desarrolladas en la resolución de fecha 24/06/2022 (folios 456 y 457, tomo III), misma en la que se resolvió otorgar una prórroga de 4 días al plazo de audiencia probatoria conferido mediante la resolución de fecha 26/05/2022 (folio 430, tomo III).

B. Posteriormente, el apoderado de la proveedora presentó escrito de folio 455, tomo III, mediante el cual contestó la audiencia probatoria concedida en fecha 26/05/2022 (folio 430, tomo III), en el que señaló, en síntesis, lo siguiente:

- Que al tenor de lo dispuesto en el artículo 53 de la LPC, la denuncia interpuesta en contra de su mandante fue realizada en forma colectiva, es decir por un grupo de personas, debiendo haber sido tal denuncia interpuesta en forma individual, por el hecho que para que la denuncia se presente en forma colectiva debe existir como condición que los consumidores estén vinculados con el proveedor por una relación contractual, condición que considera no aplica por no existir esa relación contractual con el grupo como tal y que a su vez, es contrario a lo dispuesto en el artículo 68 la Ley de Procedimientos Administrativos, en adelante LPA.
- Que el colectivo de consumidores no se encuentra legitimado para actuar como tales, sino como consumidores individuales y también hay que considerar que las circunstancias que motivaron la pretensión del colectivo han cambiado a la fecha; en consecuencia, solicitan a este Tribunal se declare la nulidad absoluta o de pleno derecho que establece el artículo 36 letra b) y f) de la LPA, en lo relativo a que no se utilizó el procedimiento legal establecido, al no presentar desde el inicio del trámite la relación contractual del colectivo como tal con el proveedor, lo que ocasiona la falta de legitimación de los mismos.

Por lo anterior, mediante resolución de fecha 27/10/2022 (folios 462 y 463, tomo III) se solicitó a la Presidencia se pronunciará sobre la nulidad absoluta antes referida.

C. En virtud de ello, el día 11/11/2022 (folios 468-473, tomo III), se recibió escrito firmado por la licenciada. _____ quien actúa en calidad de apoderada general judicial con cláusula especial de la Presidencia, en el que se pronunció sobre lo requerido conforme a los argumentos ampliamente detallados en la resolución de fecha 18/01/2023, folios 483-486, tomo III.

IV. INFRACCIONES ATRIBUIDAS Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

- (i) **Infracción al artículo 43 letra e) en relación al artículo 4 letra e), ambos de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados.**

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 los consumidores.

(ii) Infracción al artículo 43 letra g) en relación a los artículos 4 letras c) y d), 27 inciso primero y 31 letra b), todos de la LPC, por realizar publicidad engañosa o falsa.

Tal como consta en auto de inicio (folios 420-426, tomo III), a la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra g) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: “g) Realizar directamente, u ordenar la difusión de publicidad ilícita establecida en el art. 31 de la presente ley (...)”*, en contravención a lo dispuesto en el artículo 4 letra c) de la LPC, el cual establece que es un derecho básico de los consumidores *recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir*; asimismo, la letra d) de la misma disposición establece que los consumidores tienen derecho a *ser protegidos contra la publicidad engañosa o falsa en los términos establecidos en el inc. 4º del artículo 31 de esta ley*.

Además, se adujo un incumplimiento a lo estipulado en el inciso primero del artículo 27 de la LPC, al referirse al derecho de información establece que *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*.

De conformidad con la letra b) del artículo 31 de la LPC se considerará *publicidad engañosa o falsa (...) cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario, total o parcialmente falsa, o que, de cualquier otro modo, incluso por omisión, sea capaz de inducir a error, engaño o confusión al consumidor, pudiendo afectar su comportamiento económico*.

En relación al referido artículo 31 de la LPC —Publicidad ilícita, engañosa o falsa—, la Sala de lo Contencioso Administrativo —en adelante SCA—, en resolución de fecha 28/05/2016, en el proceso con número de referencia 123-2011, expuso: *“Lo anterior enfatiza las siguientes situaciones: (i) el cumplimiento*

de la presentación clara y veraz de la información de los bienes o servicios contenida en las ofertas, promociones y publicidad no es una facultad sino una obligación para quien publica; ii) la información contenida debe corresponder con las condiciones reales de los bienes o servicios anunciados; (iii) los datos deben ser susceptibles de verificación, de confirmación y además suficientes; y, (iv) no deben generar dudas en el usuario de lo que está comprando o del servicio que está adquiriendo. Bajo esa lógica, se entenderá por publicidad engañosa o falsa, aquella que sea capaz de inducir a error, engaño o confusión al consumidor, por ser «total o parcialmente falsa incluso por omisión»».

Así, se concluye que, en el contexto de la LPC habrá publicidad engañosa o falsa, cuando a través de cualquier medio publicitario —redes sociales, internet, televisión, radio, prensa y brochures, etc.— los proveedores brinden información o cualquier comunicación *que contenga datos total o parcialmente falsos*, omita información imprescindible, o que de cualquier otro modo —información desordenada, oscura, contradictoria, mezclada y ambigua—, *produzca en los consumidores un estado de error, engaño o confusión* que, de manera concreta, *haya afectado la percepción de los consumidores, en cuanto a que se hicieran una idea de los bienes o servicios contrastante con la realidad existente de los mismos*, relativa a su origen, naturaleza, composición, destino, calidad, cantidad, contenido, precio, tasa o tarifa, garantía, uso, efectos, tiempo de entrega y cualquier otro dato. Todo lo anterior, con independencia que se llegue o no a la celebración de un contrato determinado.

Por último, es menester señalar que tales infracciones son calificadas como graves, y de acuerdo con el artículo 46 de la misma normativa se sancionarían con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

V. 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 han configurado las infracciones atribuidas 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”*.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS RELATIVOS A LAS INFRACCIONES A LA LPC.

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

- 1) Fotocopias simples documentos contractuales, suscritos por la proveedora Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V. y los consumidores denunciante, conforme al siguiente detalle

—CUADRO 1—:

N°	Consumidor	Fecha de compraventa/ Folio	Ubicación de apartamento	Ubicación de estacionamiento	Precio según compraventa

1		13/02/2019,		\$126,666.00
2		13/04/2019,		\$199,433.08
3		01/08/2019,		\$55,000.00
4		26/04/2019,		\$170,188.80
5				\$192,032.00
6		04/07/2018,		\$72,500.00
7		29/06/2019,		\$202,233.70
8		27/05/2019,		\$182,430.40
9		17/04/2019,		\$126,666.00
10		26/07/2019		\$104,970.30
11		26/04/2019,		\$126,666.00
12		21/08/2019,		\$104,970.30
		21/08/2019,		\$170,188.80
13		30/05/2019,		\$84,581.39
14		14/06/2019,		\$86,366.83
15		09/04/2019,		\$186,000.00
16		25/05/2019,		\$80,129.74
17		21/10/2019,		\$222,000.37
18		27/05/2019,		\$126,666.00
19		01/08/2019,		\$55,000.00
20		09/07/2019,		\$130,888.20

Handwritten marks and scribbles at the bottom left corner of the page.

Siendo el monto total de venta por los apartamentos ubicados en el Complejo Torre Triana de **\$2,678,911.91 dólares.**

Es menester señalar, que algunos consumidores adquirieron bodegas privativas ubicadas en el condominio, conforme al siguiente detalle:

- 2) Fotocopia de documento de reclamo (folios 11-18, tomo I) presentado a la proveedora con el asunto: *Solicitud de reparación de fallas constructivas y cumplimiento de lo ofrecido según información pre-venta*, de fecha 21/10/2019, suscrito por los siguientes consumidores denunciante:

en el que se detallan las fallas o errores en la construcción del edificio de las cuales requieren una corrección inmediata, así como, el señalamiento de los incumplimientos en lo ofrecido al momento de presentación del proyecto.

- 3) Original de acta de suspensión de audiencia conciliatoria por solicitud de partes de fecha 06/03/2020 (folios 304 y 305, tomo II) en la que se hace constar por parte de los consumidores, entre otros aspectos, literalmente: *Además manifiestan que con fecha 21 de octubre de 2019, presentaron un escrito a la parte proveedora, el cual fue firmado por un número de propietarios que representan más del veinticinco por ciento del valor del Condominio, en el cual se consignaban una serie de peticiones para corregir los errores de construcción, el cual el proveedor no contestó (...).*

Del mismo modo, en dicha acta se hizo constar la ampliación de denuncia por parte de los consumidores, manifestando su inconformidad por la cuota de bombeo, de la cual no tenían conocimiento hasta la firma del contrato de compraventa, alegando que desconocían su existencia, acotando que se trata de una cuota adicional a la cuota de mantenimiento, pidiendo que la proveedora realice el desglose de la factura de mantenimiento para tener conocimiento de los aspectos que incluye.

- 4) Impresión de correo electrónico enviado por la apoderada del colectivo de consumidores en fecha 24/08/2020 (folios 306-308, tomo II), en el que adjuntan la solicitud de ampliación de la denuncia interpuesta por los consumidores, en virtud de que a la fecha de su presentación descubrieron nuevos defectos de construcción en las áreas comunes adicionales a las inicialmente reclamadas, consistentes en: a) nuevas filtraciones de agua lluvia de parqueo E2 y E3, b) bancas en área de jardín podridas y rotas, las cuales denotan la mala calidad y curado de la madera que se utilizó en su

elaboración; y, c) sellado externo de paredes del edificio mal realizado de manera que afecta visualmente la fachada de manera estética y restan plusvalía a la inversión de los consumidores.

5) Original de acta de suspensión de audiencia conciliatoria por solicitud de partes de fecha 23/10/2020 (folio 339, tomo II) en la que se hace constar, entre otros aspectos, literalmente:

- (...) 3) **En relación a los problemas de construcción la parte proveedora manifiesta que se han hecho trabajos de drenaje en el área de parqueo, se abrieron nuevos drenajes con tuberías, así como sellador en paredes, de lo cual la parte consumidora manifiesta que el estancamiento de agua del área del parqueo ha disminuido pero continua por lo que pide sea supervisados los trabajos realizados, por lo cual ambas partes acuerdan en reunirse sin definir el día, para poder constatar el funcionamiento de las mejoras realizadas, también la parte consumidora solicita que el proveedor entregue garantía de buena obra para todo el condominio, a lo cual la apoderada del proveedor se compromete en brindar las condiciones bajo las cuales la otorgarán en la siguiente audiencia el 23 de noviembre del corriente —2020—, así mismo se deja constancia que la parte consumidora entrego fotos de las condiciones en las que se encuentran las paredes de la torre en donde se constata que no están terminados dichos trabajos. El resaltado es nuestro.**
- 4) **En relación al transformador de energía que abastece al complejo, la parte proveedora manifiesta que ha dado inicio al trámite de desconexión del transformador ante la distribuidora, comprometiéndose ambas partes a agilizar dicho trámite de desconexión, manifestando la parte proveedora que la distribuidora ha señalado realizarlo en un plazo de tres a cuatro semanas, de manera que si parte consumidora consigue que se haga antes de ese plazo, la parte proveedora hará todo lo necesario para concretar la desconexión. El resaltado es nuestro.**
- 5) **En relación a la entrada del condominio manifiesta el consumidor que existe un video en la publicidad en donde se observa una pared en un costado, pero dicha pared difiere a la existente, por lo cual se presentaron fotos en esta reunión y la apoderada del proveedor toma nota; además en el techo del área de recepción cambia con el diseño de la publicidad, y el diseño de la pared atrás de la recepción se encuentra incompleto, además que hay que poner unos sofás conforme al diseño de la publicidad que anunció el proveedor; en el área de jardín hay unas áreas que aparecen en la publicidad, pero estas no existen, por lo cual la parte consumidora pide respetar el diseño de la publicidad y completar el diseño de esa área, así como todo el diseño de jardinería; en la publicidad de dicho video aparece un área para ejercitarse que aparentemente debería estar ubicada en el área del gimnasio pero no existe en el condominio, por lo que la parte consumidora pide que se haga, así mismo en el área de gimnasio en la publicidad aparecen 4 máquinas y solo hay tres, por lo que falta una máquina, por lo que la parte consumidora pide respetar la publicidad en los**

señalamientos realizados este día y está abierto a la negociación en estos puntos, para todo lo cual ofrece llevar una propuesta en la siguiente audiencia (...).

- 6) Original de acta de suspensión de audiencia conciliatoria por solicitud de partes de fecha 23/11/2020 (folio 340, tomo II) en la que se hace constar, entre otros aspectos, literalmente: (...) *Además el proveedor informa que se concluyó el trámite de desconexión del transformador, quedando pendiente entregar (...) y garantía de buena obra, comprometiéndose a la entrega en fecha 26/11/2020; En relación a las reparaciones de la pared y fachada del condominio el proveedor se compromete en concluir las mismas esta semana y puede ser constatadas por la parte consumidora el día sábado 28 de noviembre 2020; y en relación al punto 5) del acta de fecha veintitrés de octubre de 2020 relativo a la publicidad y las mejoras a realizar en las áreas comunes la parte consumidora se compromete en enviar la contrapropuesta para superar estos puntos vía correo electrónico a las cuentas (...).*
- 7) Original de acta de suspensión de audiencia conciliatoria por solicitud de partes de fecha 11/12/2020 (folio 341, tomo II) en la que se hace constar, entre otros aspectos, literalmente: (...) *1- Ambas partes informan sobre los avances de la construcción de la entrada del condominio la cual a la fecha ya está concluida y ha satisfacción del consumidor, así mismo ya se realizó la desconexión definitiva del transformador (...), además la parte proveedora informa que sobre la garantía de buena obra, la misma constan en la bitácora que tiene OPAMSS, así también la informa la apoderada del proveedor que se entregó en el momento de la venta a cada condómino una copia de garantía por cada apartamento, sobre lo cual la parte consumidora manifiesta que en este momento no puede dar por aceptado este punto, sino hasta más adelante, aunque la parte proveedora aclara que sobre este punto no tiene más documentación que entregar y se limita a la ya entregada (...)* 3- *Además se suspende la presente audiencia para que la parte consumidora realice las consultas relativas al ofrecimiento de la apoderada del proveedor quien ofrece la instalación del techo de la pérgola, hiedra y el camino del área de jardín.* El resaltado es nuestro.
- 8) Impresión de correo electrónico enviado por el denunciante al técnico asignado del CSC en fecha 13/01/2021 (folio 344 vuelto, tomo II), en el que expuso la postura del colectivo de consumidores en relación a la última nota recibida por parte de la proveedora, manifestando:
- En relación a la presentación de la contrapropuesta relativa a la publicidad objeto de reclamo: que reciben ambos informes enviados por correo electrónico pero que en ningún momento podrá ser interpretado como un finiquito, quedando expedito el derecho de los mismos para ejercer las acciones judiciales que se estimen oportunas en caso de existir inconformidad.
 - Que se daban por satisfechos con las garantías que fueron mencionadas en la última audiencia conciliatoria, reiterando que no deberá interpretarse como un finiquito en cuanto

a la responsabilidad que la parte proveedora tiene con respecto a los defectos de construcción.

- Con respecto al ofrecimiento de instalación del techo en el área de jardín y las plantas solicitadas, manifiestan que se tengan por no conciliados, solicitando el inicio del procedimiento sancionatorio.

9) Original de acta de inspección general de fecha 09/02/2021 (folios 370 y 371, junto a los anexos de folios 372-400, todos del tomo II) a través de la cual se documenta la constatación de hechos efectuada por denuncia de consumidores que *reclaman el incumplimiento por parte de la proveedora de la publicidad del proyecto urbanístico del condominio Complejo TRIANA* efectuada en la página de *Facebook* con el siguiente link:

se realizó tal diligencia *con el fin de verificar la publicidad colocada en un video con la descripción del condominio con especial énfasis a lo ofrecido en áreas comunes del condominio Complejo TRIANA* en el siguiente link de la página de *Facebook*:

, de la cual se solicita se constate la veracidad de las imágenes de las capturas de pantalla de las cuales se anexan 9 capturas de pantalla realizadas en las oficinas centrales de DC, así como un disco compacto que contiene video con la publicidad del link antes descrito con lo que realmente está en físico en dicho condominio (CD de folio 25, tomo I, rotulado bajo la leyenda: 2-0200-01-20-839 Memo DVM0232/2021) Asimismo, se tiene por objeto *verificar las filtraciones de agua en zonas comunes dentro del condominio*, consignando respecto de cada aspecto, literalmente lo siguiente:

- Captura de pantalla que muestra el área de recepción (folio 373, tomo II), se pudo observar que el piso, techo, ventanas, puertas, muebles y acabados difieren a las imágenes de la captura de pantalla; para tal efecto se tomaron cinco fotografías (folios 396-400, tomo II);
- Captura de pantalla que muestra la zona verde del condominio (folios 374 y 375, tomo II) en la cual se pudo observar diferencias ornamentales, en los acabados, jardines, maceteros, pisos, techado, gradas, barandas y en general las áreas de construcción; para tal efecto se tomaron seis fotografías (folios 390-395, tomo II);
- Captura de pantalla que muestra el área de gimnasio del condominio (folio 376, tomo II) se pudo observar que el piso, ventanas, puertas y máquinas de ejercicios difieren con la imagen de la captura de pantalla antes mencionada; para tal efecto se tomaron dos fotografías (folios 378 y 379, tomo II);
- Captura de pantalla que muestra un área de yoga y gimnasio (folio 377, tomo II) se nos mencionó por parte de los consumidores propietarios que esta área se sustituyó del área de yoga y gimnasio por un área de pesas; para tal efecto se tomaron dos fotografías (folios 380 y 381, tomo II);

- En relación a las filtraciones consignan: (...) *asimismo procedimos a verificar filtraciones de agua en las zonas comunes y en el estacionamiento en las cuales se observaron filtraciones y estancamientos de agua; cabe destacar que se solicitó al consumidor rociar con una manguera agua en el estacionamiento para poder comprobar el estancamiento y las filtraciones mencionadas por parte de los consumidores propietarios; para tal efecto se tomaron cuatro fotografías* (folios 382-385, tomo II);

Finalmente consignaron los inspectores que: (...) *se pudo observar que diferentes reparaciones realizadas al edificio del condominio; de las cuales se tomaron cuatro fotografías* (folios 386-389, tomo II); y que, *se nos manifestó por parte de los consumidores propietarios que han sufrido de daños a sus apartamentos debido a la filtraciones de aguas lluvias y que el proveedor no ha realizado de manera adecuada las reparaciones de los inmuebles (sic).*

10) Original de acta de resultado de conciliación acuerdo parcial de fecha 17/02/2021 (folio 408, tomo III) en la que se hace constar, los diferentes acuerdos alcanzados en las audiencias previamente relacionada en este apartado, concluyendo literalmente: 5) Asimismo dejo constancia que luego de intercambiar las partes sus puntos de vista e instarlos a resolver la controversia de las pretensiones en su totalidad de manera justa y equitativa, esto no ha sido posible, y se hace constar la falta de acuerdo en relación a la publicidad ofertada por el proveedor por medio de su red social *Facebook* relativo a que no coincide lo ofrecido por el proveedor en las áreas comunes con la construcción real del condominio y con la calidad de las diferentes reparaciones realizadas por parte de la proveedora en lo que se refiere a defectos de construcción por filtraciones en paredes y estancamiento de agua en el área de parqueo, el cual quedará sujeto a comprobación en el próximo invierno (...).

11) Original de oficio referencia CODU-001-23 de fecha 08/02/2023 (folios 508-511, tomo III) emitido por el arquitecto _____ en su calidad de Jefe de Departamento de Control del Desarrollo Urbano de COAMSS/OPAMSS, mediante el cual informan que desde su competencia realizaron un monitoreo al edificio Complejo Torre Triana, verificando que a la fecha de emisión del informe, la proveedora no ha cumplido con la Recepción Final de las Obras de Construcción en dicha oficina, razón por la cual levantaron el acta de inspección N° 033-2023, la cual notificarán oportunamente a las entidades municipales correspondientes (el resaltado es nuestro).

Del mismo modo manifiestan que mientras el proyecto no obtiene recepción de obras final, el constructor y/o propietario debe proporcionar el mantenimiento a las obras, hasta completar dicho trámite (el resaltado es nuestro).

Del Informe de Visita por Denuncia al Proyecto Condominio Habitacional Triana, elaborado por la ingeniera _____, en su calidad de técnico del Departamento de Control de Desarrollo Urbano, se extraen los siguientes puntos, los cuales poseen las respectivas fotografías:

- Que la fachada norte y sur fue intervenida con MASTER PROTECH H 441 SB, repelente de agua solvente para piedras naturales y concreto, el cual indica como instrucción para su

uso, que previo a su aplicación debe retirarse todo el material suelto y deteriorado (polvo y otros componentes), lo cual no se ejecutó de tal forma.

- Que las juntas de los entresijos también filtran agua, haciendo mención de lo informado por el técnico de mantenimiento respecto que los propietarios de los apartamentos realizaron reparaciones a cuenta propia porque las infiltraciones dañaron cielos falsos.
- Que la losa de los estacionamientos presenta reparaciones, no obstante, el técnico de mantenimiento les manifestó que siempre se infiltra el agua, adjuntando fotografía de la vista de la losa del sótano por donde se infiltra el agua.

12) Original de oficio referencia MOPT-DMOP-221-01/03/2023 de fecha 01/03/2023 (folios 512-525, tomo III) emitido por el licenciado _____ en su calidad de Ministro de Obras Públicas y de Transporte, mediante el cual atienden el requerimiento efectuado por este Tribunal, informando que en coordinación con la Dirección de Adaptación al Cambio Climático y Gestión Estratégica del Riesgo, en sus siglas DACGER, se preparó el informe: Ref. VMOP-DACGER-SD-001-2023 “INSPECCIÓN TÉCNICA POR FILTRACIONES DE AGUA EN TORRE TRIANA, CALLE LA MASCOTA, SAN SALVADOR” elaborado por el ingeniero _____

_____ en su calidad de técnico de la Unidad técnica Subdirección de Drenaje, del cual se extraen los siguientes puntos —los resaltados son nuestros—:

- Que en el **estacionamiento del Nivel E3** posee una porción a la intemperie, lo que hace que reciba la lluvia directamente (Fotografía 1), nivel en el que para captar la escorrentía superficial, se han dispuesto una serie de sumideros de 4” pulgadas de diámetro con tapadera (Fotografías 2 y 3), acotando que el personal de mantenimiento le manifestó que con lluvias de mediana a fuerte intensidad, la escorrentía¹ no discurre hacia los sumideros si no que en un porcentaje del caudal discurre en dirección hacia el extremo oriente del parqueo —sector en el que visualmente no se identificaron sumideros (Fotografía 4)— por lo que en la mayoría de ocasiones, es escurrida de forma manual por el personal de mantenimiento hacia los sumideros.

Al respecto, el técnico concluyó que la acumulación de agua en el E3 se debe a la *deficiente disposición de sumideros en el área de parqueo*, principalmente en el sector que se encuentra en la intemperie a lo cual se suma la poca pendiente (visible) de la losa para conducir el agua de manera adecuada hacia los bajantes.

- Que en el **estacionamiento del Nivel E2** se logró identificar que la losa superior (entresijo con E3) presenta zonas que evidencian escurrimiento producto del agua lluvia, observando que la mayoría de puntos de escurrimiento, coinciden con grietas transversales presentes en

¹ Según el link:
corriente de agua que se vierte al rebasar su depósito o cauce naturales o artificiales.

dicho término se refiere a la

E3, las cuales al momento de la visita habían sido rellanadas con epóxico² (desconociendo sus características, fotografías 2 y 5). Asimismo, señala que conforme a la Fotografía 6 se identificó oxidación e infiltraciones en puntos de ubicación de bajantes de agua e instalación de pernos para sujeción de los diferentes sistemas (principalmente tuberías).

En cuanto a dicho punto, concluye que la aparición de grietas que han abonado a la infiltración sobre la losa de entrepiso entre E3 y E2 *son debido a la falta de juntas inducidas en el concreto durante el proceso constructivo*, acotando que dicho material requiere de un adecuado sistema de juntas para su adecuado desempeño, sumando la posible falta de selladores en los contornos de bajantes, pernos y/o sistemas de sujeción embebidos en la losa.

- Respecto del **estacionamiento del E1**, indicó que:
 - ✓ Continuando hacia E1 ubicado aproximadamente entre 4 y 5 metros de profundidad con respecto a _____ se pudo observar que *los muros colindantes con las parcelas vecinas presentan cierto grado de humedad*.
 - ✓ Que el muro colindante con propiedad hacia el poniente (Fotografía 7) posee espaciamiento libre entre sisas que hacen la función de barbacanas para drenar el exceso de humedad del suelo natural de la propiedad vecina y que *en una porción de éste incluso se puede observar la aparición de salitre o eflorescencia sobre la pared* (presencia de capa de moho color blanca).
 - ✓ Que hacia el costado norte, específicamente entre los estacionamientos E102 al E107, observaron *una coloración más oscura del muro de protección con el vecino; lo cual es indicativo de cierta humedad en algún momento*, advirtiendo que dicho muro no posee barbacanas y colinda con la plaza comercial perteneciente al mismo complejo, el cual se encuentra en etapa final de construcción (Fotografía 8).
 - ✓ Que la losa de entrepiso entre E1 y E2 presenta puntos de corrosión y evidente filtración, la cual coincide con canaleta de drenaje de aguas lluvias ubicada sobre rampa de acceso entre E2 y E3 (Fotografía 9).
 - ✓ Que en E1 se pudo observar un tanque de retención de aguas lluvias, el cual es bombeado hacia el sistema de drenajes de aguas lluvias sobre _____, señalando que las dimensiones, operación y funcionamiento de éste, es solicitado y aprobado previamente por OPAMSS.

² Según el link: <https://blog.structuralia.com/que-es-epoxico-caracteristicas-ventajas-resina-epoxi>, dicho término se usa para referirse a cualquier material que lleve **resina epoxi** o **resina epóxica** en su composición, el cual se utiliza para modificar la consistencia de los materiales utilizados para adherir partes o para aumentar su resistencia, logrando así, que cualquier material se adapte mejor a los cambios de temperatura, del clima o de los efectos de la humedad o del óxido, entre otros.

En relación a estos hallazgos, concluyó que al tratarse de una construcción con espacios por debajo del nivel de los colindantes (tal es el caso del E1) *es necesario llevar a cabo muros de protección con sus respectivas barbacanas*³ para permitir el drenado de exceso de humedad, aliviar la presión hidrostática y/o cualquier efecto de capilaridad (ascenso de agua desde estratos inferiores).

Que en el presente caso, los espaciamientos libres entre sisas hacen la función de las barbacanas, pero principalmente cuando la colindancia tiene espacios permeables como lo son las áreas verdes, tal y como pudo observarse en campo, *recomendando que se traten oportunamente los puntos en los que se ha propiciado la aparición de salitre o eflorescencia en los muros.*

Que es importante comentar que los problemas relacionados al manejo de las aguas lluvias identificados al momento de la inspección, *deben ser tratados de forma oportuna para evitar posibles afectaciones a la estética y funcionalidad de los espacios comunes destinados para estacionamientos durante la ocurrencia de lluvias*, y que de no atenderse las problemáticas de grietas en losa *se podría propiciar el ingreso de humedad al acero de refuerzo y la consecuente formación de óxido en el mismo.*

A partir de lo anterior, realizó una serie de recomendaciones, de las cuales se pueden subrayar las siguientes:

- La apertura e instalación de más sumideros en el estacionamiento E3, en el sentido oriente, hacia donde escurre y se estanca el agua lluvia considerando el hecho que es una losa aligerada, debiendo solicitar la aprobación previa de un ingeniero estructural para no dañar la estructura de entrepiso.
- Colocación de sellador (epóxico) en las grietas observadas en la losa de entrepiso entre E3 y E2, tanto en la parte superior como inferior de la misma.
- Remoción del salitre observada en el muro de protección perimetral (rampas que bajan hacia E1), explicando la forma sugerida para tal procedimiento y acotando que dicha zona deberá estar en constante monitoreo, ya que el exceso de humedad (en época seca) y reaparición de salitre en corto tiempo pudiera estar identificando alguna fuga en inmueble colindante.
- Bajo ninguna circunstancia deberán sellarse las sisas que se encuentran funcionando como barbacanas en el muro, ya que la presión hidrostática pudiera dañarlo comprometiendo su estabilidad.
- Realizar limpieza rutinaria del sistema, principalmente de bajantes y sumideros.

³ Según el link <https://www.construmatica.com/construpedia/Barbacana>, dicho termino se refiere a una pequeña abertura que se deja en los muros de sostenimiento para que por ella pasen las filtraciones de las aguas pluviales y dar paso a los gases contenidos en un terraplén.

Finalmente, recomienda a este Tribunal solicitar una opinión técnica a OPAMSS sobre si las instalaciones hidráulicas construidas corresponden al diseño aprobado.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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

1. Previo a realizar el respectivo análisis, este Tribunal considera pertinente realizar las siguientes consideraciones:

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

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

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

A partir de ello, la doctrina en la actualidad ha buscado, entre otros aspectos, 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 consumidores⁴.

Hasta ahora existe un breve desarrollo de tal noción de incumplimiento, la doctrina señala, respecto del concepto de falta de conformidad, 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

⁴ González Cazorla, Fabián (2019) Trabajo: Hacia una Noción de Incumplimiento del Contrato de Consumo por la Entrega defectuosa de productos. Página 43.

*ha de adecuarse a las exigencias cualitativas y cuantitativas que el contrato le impone, las características pactadas y lo efectivamente entregado al consumidor*⁵ (el resaltado es propio).

Al respecto, este Tribunal, en el autoprecedente —v.gr. resolución del 14/11/2022, ref. 1509-2021 acum. 1560-2021— refirió:

- a) Lo dispuesto en la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 25/05/1999 en la que en su artículo 2.2 señala que: *Se presumirá que los bienes de consumo son conformes al contrato si: a) se ajustan a la descripción realizada por el vendedor y poseen las cualidades del bien que el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo (...).*
- b) Que 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.*
- c) Que las partes contratan *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*⁶.

Ahora bien, resulta importante señalar, que la publicidad y la información precontractual disponible respecto de un producto es también una forma de modelar un parámetro de conformidad, ya que en la etapa previa a la celebración de un contrato o relación de consumo, pueden existir declaraciones públicas de parte del proveedor que inviten a los consumidores a contratar, *mensajes que enfatizan las calidades de un determinado producto a fin de persuadir legítimamente al público*, teniendo que asumir las consecuencias de la información manifestada, ahora como parte integrante de la prestación contractual, concluyendo la doctrina que *si los productos vendidos no tienen correspondencia con aquella información precontractual, se incurrirá en falta de conformidad*⁷.

Finalmente, la doctrina sostiene que la articulación de un modelo de conformidad de productos al contrato de consumo se encuentra relacionado con la noción de *expectativas razonables*, el cual debe ser considerado como *un concepto dinámico que debe apreciarse teniendo en cuenta todas las circunstancias existentes y, sobre todo las disposiciones del contrato, la presentación del producto, el precio, la marca, la publicidad o cualquier información suministrada sobre el producto, su naturaleza, su destino, etc (...)*; por tanto, *si el uso de un producto resulta imposible e incluso limitado, ya sea por defectos materiales, o bien porque no se condice con lo ofrecido por el proveedor o el uso habitual del mismo*, pueden activarse mecanismos de tutela que la legislación prevé a favor del consumidor (el resaltado es nuestro)⁸.

(ii) En otro punto, la doctrina ha determinado que casi todos los problemas de aplicación de las normas de protección al consumidor pueden verse resumidas en dos grandes categorías: *la primera se refiere a los*

⁵ Ibidem. Página 49.

⁶ Ibidem. Páginas 51 y 52.

⁷ González Cazorla, Fabián (2019). Página 56.

⁸ Ibidem. Páginas 57 y 58.

*problemas de idoneidad, la segunda a los problemas de información, señalando que la idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe, y que lo que el consumidor espera depende del nivel de información que ha recibido*⁹.

Para ello, la doctrina refiere que el proveedor debe garantizar a los consumidores la idoneidad de los bienes o servicios que pone a su disposición, a efectos que éstos reciban lo que esperaban conforme a las características y condiciones que le fueron informadas y ofrecidas por el proveedor en el etiquetado del producto, comprobante de pago, **publicidad**, contrato y cualquier otro medio por el que se pruebe que específicamente ofreció el proveedor, y que haya sido informado de manera clara al consumidor, refiriéndose a lo expresamente ofrecido por el proveedor¹⁰.

Por último, la doctrina expone que el vendedor debe garantizar la idoneidad de los bienes que transfiere al comprador, es decir, tiene que asegurar que cumplen la función o el uso que motivó su adquisición, en ese orden, algunos autores indican que esta obligación se incumple si un defecto hace el bien impropio para el concreto uso que incentivó su adquisición o lo dificulta de forma sustantiva, y otros, sostienen que un bien es inidóneo cuando priva al comprador de aquello que tenía derecho a esperar en virtud del mismo o no es útil para la función o el fin que fue convenido con el vendedor¹¹.

2. Conforme a ello, en el presente caso la infracción denunciada por los consumidores denunciante es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe “(...) *No entregar los bienes (...) en los términos contratados.*”, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

- *La relación contractual* existente entre los consumidores y la proveedora Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V., por medio de las fotocopias simples de escrituras de compraventas suscritas por ambas partes, agregadas conforme al **CUADRO 1** del numeral 1 del romano VI de la presente resolución.
- La proveedora Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V. *ofreció entregar a los consumidores apartamentos con una distribución ideal para un estilo de vida moderno, un lugar donde vivir como en tus sueños se vuelve realidad, ubicados en un imponente edificio de*

a lo consignado en su página de *Facebook*:

⁹ Bullard, Alfredo (2017) Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual N°10. Trabajo: El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. Página 9/54.

¹⁰ Ibidem. Páginas 11/54 a 15/54.

¹¹ García Brunal, Gabriel Alfonso (2021) Revista de Derecho Privado. Trabajo: La garantía legal del Estatuto del Consumidor como mecanismo para proteger al comprador frente a vicios inmobiliarios progresivos. Páginas 113 y 114.

- Que los consumidores y la proveedora denunciada pactaron, conforme a lo consignado en el **CUADRO 1** antes referido, *precios en un rango \$55,000.00 dólares y \$222,000.37 dólares* por cada uno de los apartamentos, conforme a lo consignado en las escrituras de compraventa agregadas al expediente.
- *La existencia de un incumplimiento en la entrega de los apartamentos* tales como filtraciones de agua en áreas comunes y de filtraciones y estancamientos de agua en el estacionamiento, mismos que fueron constatados conforme a lo consignado en el acta de inspección general de folios 370 y 371, tomo II, en la que literalmente se consigna: (...) *cabe destacar que se solicitó al consumidor rociar con una manguera agua en el estacionamiento para poder comprobar el estancamiento y las filtraciones mencionadas por parte de los consumidores propietarios (...)*; además, constan las impresiones de fotografías de folios 382-385, tomo II.

Sobre dicho elemento de la infracción, resulta importante hacer mención del diagnóstico general realizado por la Dirección de Adaptación al Cambio Climático y Gestión Estratégica del Riesgo, en sus siglas DACGER del Ministerio de Obras Públicas y de Transporte, ampliamente detallado en el **numeral 12) del romano VI** de la presente resolución, en el que —en síntesis—, respecto de las **deficiencias en la construcción reclamadas por los consumidores en el edificio Complejo Torre Triana relacionadas con las filtraciones de agua en paredes de estacionamiento E1, en plafón que baja por columna del estacionamiento E2, en paredes de parqueo E3, humedad en las paredes de los estacionamientos E102 al E107 y estancamiento de agua en el área de parqueo**, concluyó que:

- ✓ En relación al estacionamiento **E1**, que *los muros colindantes con las parcelas vecinas presentan cierto grado de humedad*; que en una porción del muro colindante con propiedad hacia el poniente *se puede observar la aparición de salitre o eflorescencia sobre la pared* (presencia de capa de moho color blanca) y que que hacia el costado norte, específicamente entre los estacionamientos E102 al E107, se observó *una coloración más oscura del muro de protección con el vecino, lo cual es indicativo de cierta humedad en algún momento*, entre otros aspectos.
- ✓ Respecto a la *aparición de grietas que han abonado a la infiltración* sobre la losa de entepiso entre estacionamientos **E3** y **E2** *son debido a la falta de juntas inducidas en el concreto durante el proceso constructivo*;
- ✓ En relación a la acumulación de agua en el estacionamiento **E3** se debe a la *deficiente disposición de sumideros en el área de parqueo*, principalmente en el sector que se encuentra en la intemperie a lo cual se suma la poca pendiente (visible) de la losa para conducir el agua de manera adecuada hacia los bajantes.

Ahora bien, a partir de los hechos denunciados por la Presidencia y de la prueba incorporada al presente expediente, se tiene que la proveedora Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V. ofreció a los

consumidores denunciando apartamentos ubicados en el condominio residencial Complejo Torre Triana, municipio y departamento de San Salvador, proyecto de reciente construcción —año 2019—, bajo el concepto de *ser un lugar donde vivir como en tus sueños se vuelve realidad*; sin embargo, los consumidores advirtieron, *a los pocos meses de haber recibido los apartamentos*, una serie de errores de construcción en el inmueble los cuales fueron consignados en el documento de reclamo de fecha 21/10/2019 (folios 11-18, tomo I), persistiendo a la fecha de presentación de la denuncia las filtraciones de agua en áreas comunes y de filtraciones y estancamientos de agua en el estacionamiento.

Por su parte la proveedora denunciada durante el presente procedimiento se limitó a solicitar se declarará la nulidad absoluta o de pleno derecho, por la no utilización del procedimiento legal establecido con base a lo consignado en el artículo 36 letras b) y f) de la LPA, al no presentar desde el inicio del trámite la relación contractual del colectivo de consumidores como tal con el proveedor, lo que ocasiona la falta de legitimación de los mismos, lo cual fue declarado sin lugar por las razones expuestas en la resolución de fecha 18/01/2023 de folios 483-486, tomo III.

Aunado a ello, indicó que es procedente que este Tribunal tome en consideración que las circunstancias que motivaron la pretensión del colectivo han cambiado a la fecha de presentación de su escrito, sin embargo, de acuerdo a la actividad desarrollada en el presente procedimiento, la proveedora denunciada en ningún momento presentó elementos probatorios con los que acreditara que atendió los reclamos hechos por los consumidores por las filtraciones de agua en áreas comunes y de filtraciones y estancamientos de agua en el estacionamiento, realizando las respectivas reparaciones de manera *oportuna, eficiente y ágil* en las referidas áreas. Y es que, es Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V. la que se encuentra en mejor posibilidad de probar que tales defectos no le son imputables, acreditando que actuó diligentemente para poder ser exonerado de responsabilidad, por el contrario, mediante la “INSPECCIÓN TÉCNICA POR FILTRACIONES DE AGUA EN TORRE TRIANA, CALLE LA MASCOTA, SAN SALVADOR” elaborada por Ministro de Obras Públicas y de Transporte (folios 512-525, tomo III), ha quedado evidencia de que los defectos subsisten a esta fecha, informe del cual se ha hecho referencia previamente y en el que constan una serie de hallazgos con sus respectivas recomendaciones que deben ser ejecutadas por la proveedora para subsanar tales fallas.

Así las cosas, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, se acredita con certeza que la proveedora Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V. incumplió de forma negligente con la entrega de los bienes en los términos ofrecidos a los consumidores ya que el edificio donde se encuentra ubicado el Complejo Torre Triana presentó vicios inmobiliarios o fallas al poco tiempo de haberlos habitado, tales como filtraciones de agua en áreas comunes y de filtraciones y estancamientos de agua en el estacionamiento, ocasionando con ello una afectación a la *expectativa razonable de los consumidores, ya que éstos esperaban que los bienes contratados tendrían una calidad adecuada, serían idóneos para los fines y usos previsibles para los que fueron adquiridos y que los mismos tendrían una duración mínima sin presentar fallas o vicios como los denunciados*, más aún, cuando en las

transacciones del mercado un consumidor razonable asume que a mayor precio adquiere un producto de mejor calidad.

Del mismo modo, resulta importante acotar que conforme a lo advertido en el Informe de Visita por Denuncia al Proyecto Condominio Habitacional Triana por la COAMSS/OPAMSS (folios 508-511, tomo III), que a la fecha de emisión del informe, la proveedora no había cumplido con la Recepción Final de las Obras de Construcción en dicha oficina, advirtiendo que mientras el proyecto no tenga recepción de obras final, el constructor y/o propietario debe proporcionar el mantenimiento a las obras, hasta completar dicho trámite, lo cual tiene su fundamento en lo regulado en el artículo 72 —Responsabilidades— de la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y de los Municipios Aledaños, que literalmente consigna: (...) *Toda persona natural o jurídica que haya participado en la planificación dentro de las áreas de diseño establecidas en esta ley, en la ejecución o en la supervisión de las obras el control de los materiales utilizados en las mismas, será responsable por las fallas en las edificaciones, provenientes de la negligencia o deficiencia en su trabajo; esto manifiesto en los documentos idóneos tales como planos, especificaciones técnicas de construcción, reportes, bitácoras y otros, por lo cual responderá ante las autoridades correspondientes (...)*, el cual guarda relación con el artículo 55 de dicha Ley, que dispone: (...) *Todo propietario que desea ejecutar una obra de urbanización o construcción en el AMSS deberá asegurarse de poner a cargo de la misma, las personas idóneas para dirigir, supervisar y controlar su ejecución, quienes deberán dar constancia del fiel cumplimiento a las disposiciones técnicas contenidas en los planos y memorias del proyecto, así como de la buena calidad de las obras y de los materiales empleados en ella (...)*. El resaltado es nuestro.

En consecuencia, se tiene que la denunciada realizó la entrega de apartamentos y estacionamientos ubicados en un edificio que no reunían las condiciones inherentes a su naturaleza y que no satisficieron las necesidades por las cuales fueron adquiridos, hechos que ponen de manifiesto parte de la problemática que en la actualidad afecta a los consumidores al momento de comprar sus viviendas, esto es, la existencia de vicios inmobiliarios progresivos que evidencian la falta de idoneidad, calidad y seguridad de los inmuebles ofrecidos por parte de Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V., dando lugar a que se configure la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por "(...) *No entregar los bienes (...) en los términos contratados.*".

B. POR REALIZAR DIRECTAMENTE, U ORDENAR LA DIFUSIÓN DE PUBLICIDAD ILÍCITA ESTABLECIDA EN EL ART. 31 DE LA LEY (...) EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 31 LETRA B), AMBOS DE LA LPC.

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

El papel del consumidor es esencial para el desarrollo de una economía social de mercado; razón por la cual los proveedores buscan captar la preferencia del mayor número de consumidores, para lo cual cuentan con una herramienta principal a través de la cual informan a los consumidores sobre la existencia de sus bienes y/o sus servicios, esto es la *actividad publicitaria*, mediante la cual buscan dar a conocer sus ofertas

y persuadir a los consumidores para que contraten las mismas; sin embargo, tal actividad también se convierte en una herramienta para reducir la asimetría informativa existente entre los consumidores y los proveedores de bienes y/o servicios, dado que procura que los destinatarios de la publicidad tomen sus decisiones de consumo basados en la satisfacción de sus necesidades y/o el ajuste a sus intereses.

Así, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, en sus siglas INDECOPI, a través de los Lineamientos sobre la Publicidad Engañosa (2015) sostuvo que en la actividad publicitaria se distingue una triple función: (i) *la de ser informativa: a través de ella se informa al público en general, de la existencia de un determinado producto o servicio;* (ii) *la de ser persuasiva: que es la de atraer clientela mediante la presentación de las características favorables y ventajas de los productos o servicios ofrecidos o la exaltación de sentimientos en el consumidor que puedan ser vinculados con aquello que se ofrece;* y, (iii) *la de constituir un mecanismo de competencia: es un mecanismo típico de competencia puesto que constituye una de las herramientas que disponen los oferentes para desviar la clientela hacia sus productos o servicios, y así incrementar su participación y poder en el mercado y, consecuentemente, sus ganancias*

Del mismo modo, el INDECOPI establece que la publicidad comercial se encuentra sometida a dos principios fundamentales, que son: (i) *el principio de veracidad: conforme al cual las informaciones y/o imágenes que se difundan mediante un anuncio publicitario deben ser ciertas y no deben inducir a error al consumidor, ni de manera directa, ni por ambigüedad, ni por omisión, ni por exageración;* ; y, (ii) *el principio de sustanciación previa: implica que antes de publicitar determinados atributos de un producto o servicio, todo agente económico que califique como anunciante debe haber comprobado dichas características y poseer las pruebas pertinentes,* principios que se complementan entre sí a fin de brindar información veraz y exacta a los consumidores para que tomen sus decisiones de consumo de manera adecuada, ya que por su dinamismo, la publicidad comercial suele ser una de las maneras más frecuentes, a través de la cual se materializan los actos de engaño.

2. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por los consumidores denunciantes a través de la Presidencia es la descrita en el artículo 43 letra g) de la LPC, que prescribe “g) *Realizar directamente, u ordenar la difusión de publicidad ilícita establecida en el art. 31 de la presente ley (...)*”, por realizar directamente la difusión de publicidad engañosa o falsa, agregando que la publicidad utilizada ha producido engaño en los consumidores al presentar una publicidad en la que los elementos comunes del edificio donde se ha desarrollado el condominio Complejo Torre Triana, difieren en gran medida de la realidad apreciada en el edificio, existiendo una realidad distinta a la ofrecida, siendo procedente efectuar el análisis, conforme a los hechos probados, para comprobar si ha existido o no vulneración a las disposiciones de la LPC, de los cuales se tiene:

- Que la proveedora Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V. *difundió a través de su página de Facebook: a publicidad en la que ofreció a los consumidores:*

- *Si resides en Triana, tú y tu familia tendrán a su disposición áreas verdes para relajarse y conectarse con la naturaleza, mostrando una imagen con la leyenda: áreas verdes para residentes;*
- *Como parte de los amenities que puedes encontrar en TRIANA, podrás disfrutar de un área especializada para realizar los ejercicios que son parte de la rutina para cuidarte, mostrando una imagen con la leyenda: área para ejercitarte;*
- *Los niños también tienen un lugar especial en TRIANA, donde contarán con áreas de juego diseñadas para que disfruten de momentos especial de diversión, mostrando una imagen con la leyenda: amenities para los pequeños;*
- *Como parte de los amenities que estarán a tú disposición en TRIANA, podrás disfrutar de un área especial para realizar los ejercicios que son parte de la rutina para cuidar tu salud; mostrando una imagen con la leyenda: amenities para cuidar tu salud;*
- *Si resides en TRIANA, contarás con servicio de lobby con recepcionista que te apoyará y te hará sentir bienvenido a ti y a tus visitas; mostrando una imagen con la leyenda: lobby con recepcionista*

Además, el video de la publicidad que contiene las imágenes de tal ofrecimiento se encuentra contenida en el CD de folio 25, tomo I, rotulado bajo la leyenda: 2-0200-01-20-839 Memo DVM0232/2021)

- Que a través de la constatación de hechos efectuada por los delegados de la DC, documentada mediante el acta de inspección de general de folios 370 y 371, tomo II, se comprobó que las capturas de pantalla de las **áreas de recepción** (folio 373, tomo II), **zona verde del condominio** (folios 374 y 375, tomo II), **área de gimnasio del condominio** (folio 376, tomo II), **área de yoga y gimnasio** (folio 377, tomo II), diferían de las imágenes publicitadas por la proveedora respecto del Complejo Torre Triana, observando lo siguiente:

- Que el área de recepción, tenía *diferencias en el piso, techo, ventanas, puertas, muebles y acabados*, lo cual consta en las fotografías de folios 396-400, tomo II;
- Que en la zona verde, existían *diferencias ornamentales, en los acabados, jardines, maceteros, pisos, techado, gradas, barandas y en general las áreas de construcción*, lo cual consta en las fotografías de folios 390-395, tomo II;
- Que el área de gimnasio, tenía *diferencias en el piso, ventanas, puertas y máquinas de ejercicios*, lo cual se acredita con las fotografías de folios 378 y 379, tomo II;
- Finalmente, respecto del área de yoga y gimnasio, se constató que tal área *se sustituyó por un área de pesas*, como se acreditó con las fotografías de folios 380 y 381, tomo II.

De lo anterior, se tiene que en el presente procedimiento la proveedora se valió del uso de la publicidad difundida en redes sociales —conforme a lo consignado en su página de *Facebook*:

, con el objetivo de *motivar, seducir o persuadir a los consumidores para que contratarán la adquisición de un apartamento ubicado en el Complejo Torre Triana*, un lugar con un estilo de vida moderno con amenities exclusivas tales como: *áreas verdes para relajación y contacto con la naturaleza, áreas especializadas de yoga y gimnasio para realizar ejercicios como parte de la rutina de cuidado de la salud, áreas de juego para niños diseñadas para que disfruten de momentos especial de diversión, y un área de lobby moderno y exclusivo.*

No obstante, de la prueba presentada en el expediente se ha acreditado de manera fehaciente que la proveedora, mediante la difusión de la referida publicidad ocasionó una ***afectación en la percepción de los consumidores del edificio del Complejo Torre Triana***, ya que durante el ofrecimiento efectuado previo a la venta y durante la presentación del proyecto, la infraestructura interna y externa del edificio, áreas comunes, zona de amenidades y áreas circundantes del edificio ***presentaban una realidad distinta a la existente***, incurriendo en un incumplimiento a la obligación que tiene de no inducir a error a los consumidores sobre las características, atributos o condiciones de los bienes o servicios que ofrece en el mercado. Y es que, la obligación de brindar información veraz se sustenta en el hecho de que ésta repercute en una mayor transparencia en las transacciones del mercado, facilitando al consumidor la adopción de decisiones de consumo adecuadas a sus intereses.

Bajo tal inteligencia, se concluye que Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V., realizó directamente la difusión de publicidad engañosa por cuanto el edificio del Complejo Torre Triana presentaba en su infraestructura interna y externa del edificio, áreas comunes, zona de amenidades y áreas circundantes una realidad distinta a la ofrecida, induciendo a un engaño o error a los consumidores al momento de contratar con la misma, dando lugar a que se configure la infracción establecida en el artículo 43 letra g) de la LPC por "*g) Realizar directamente, u ordenar la difusión de publicidad ilícita establecida en el art. 31 de la presente ley (...)*", en relación a lo consignado en el artículo 31 letra b) romano i) literalmente dispone: *Las características de los bienes, actividades o servicios, tales como: -calidad, cantidad, categoría y especificaciones (...).*

VIII. PRONUNCIAMIENTO SOBRE EL PRINCIPIO DE CULPABILIDAD

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

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la SCn de las doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la SCn respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De

igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de SCn de las doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la subcategorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e] 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 Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V., es responsable del cumplimiento de las obligaciones legales estipuladas en el ordenamiento jurídico, y, de manera más específica, en la LPC; en consecuencia, tiene la responsabilidad de cumplir con la obligación de entregar los bienes en los términos contratados, 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 culposa ha existido un déficit de organización, de modo que su conducta es reprochable cuando no se toman las medidas suficientes para impedir que se cometa la infracción contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, como por ejemplo,

7
R A

garantizar la idoneidad y calidad de los materiales que utiliza en la construcción de los apartamentos que comercializa o atendiendo de forma eficiente, oportuna y concreta los vicios inmobiliarios progresivos advertidos por los propietarios de los mismos. En otras palabras, la proveedora Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V., no acreditó una correcta organización a efectos de impedir la concurrencia del ilícito.

De manera que, analizada la conducta objeto del presente procedimiento, este Tribunal advierte que la misma le es imputable a la proveedora Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V., por ser ésta la que realizó la entrega de apartamentos y estacionamientos que no reunían las condiciones inherentes a su naturaleza y que no satisficieron las necesidades por las cuales fueron adquiridos, evidenciando la falta de idoneidad, calidad y seguridad de los inmuebles ofrecidos por la misma, fallas y defectos que se evidencian a esta fecha en las áreas comunes y del estacionamiento conforme a lo acreditado en el presente procedimiento.

Por otra parte, en relación a la infracción al artículo 43 letra g) de la LPC, se ha advertido que la proveedora realizó directamente la difusión de publicidad engañosa por cuanto el edificio del Complejo Torre Triana presentaba en su infraestructura interna y externa del edificio, áreas comunes, zona de amenidades y áreas circundantes una realidad distinta a la ofrecida, induciendo a un engaño o error a los consumidores al momento de contratar con la misma, ya que se ha acreditado que las imágenes de las amenities ofrecidas son diferentes a las construidas en el edificio, situación que es imputable a la misma.

IX. 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 letras e) y g) 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 y realizar directamente la difusión de publicidad ilícita establecida en el art. 31 de la presente ley (...), específicamente en la letra b) del referido artículo;** por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar las multas que correspondan a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. Tamaño de la empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel*

de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.

Resulta importante mencionar, que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora en la letra e) de la resolución de inicio de folios 420-426, 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 Hacienda¹², la proveedora Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V., se encuentra clasificada como *Mediana Contribuyente en el numeral 774*, 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. 2° del Código Civil, según el cual: *“Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus*

¹² 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>.

7
R
A

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 culpa*”, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: “*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*”.

En virtud de lo anterior, de la prueba agregada al presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en las referidas infracciones actuando con negligencia, pues:

- En relación a la infracción regulada en el **artículo 43 letra e) de la LPC**, la proveedora realizó la entrega de apartamentos y estacionamientos que no reunían las condiciones inherentes a su naturaleza y que no satisficieron las necesidades por las cuales fueron adquiridos, evidenciando la falta de idoneidad, calidad y seguridad de los inmuebles ofrecidos por la misma, estando obligada al cumplimiento de un deber de profesionalidad, pues no consta en el presente expediente que los vicios inmobiliarios progresivos hayan sido reparados por la proveedora, incurriendo en la referida infracción.
- Respecto de la infracción establecida en el **artículo 43 letra g) de la LPC**, la proveedora estaba obligada a realizar la difusión de una publicidad cuyo contenido en información y/o imágenes respecto de los bienes y servicios que ofrece a los consumidores deben ser ciertas y no deben inducir a error a los mismos, ello con el objetivo de brindar información veraz y exacta a los consumidores para que tomen sus decisiones de consumo de manera adecuada, situación que no consta acreditada en el presente expediente, ya que la realidad de la infraestructura interna y externa del edificio, áreas comunes, zona de amenidades y áreas circundantes del Complejo Torre Triana son diferentes a las ofrecidas.

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 letras e) y g) de la LPC**, fue su responsabilidad directa, ya que, respecto de la infracción de *no entregar los bienes en los términos contratados*, realizó la entrega de apartamentos y estacionamientos que no reunían las condiciones inherentes a su naturaleza y que no satisficieron las necesidades por las cuales fueron adquiridos, evidenciando la falta de idoneidad, calidad y seguridad de los inmuebles ofrecidos y comercializados por la misma a los consumidores.

Asimismo, respecto a la infracción *por realizar directamente la difusión de publicidad engañosa*, consta que la publicidad difundida a través de su página de *Facebook* presentaba en su infraestructura interna y externa del edificio, áreas comunes, zona de amenidades y áreas circundantes una realidad distinta a la ofrecida, induciendo a un engaño o error a los consumidores al momento de contratar con la misma.

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 los derechos económicos de los consumidores, puesto que, se vieron afectados en su patrimonio, pues adquirieron apartamentos y estacionamientos por un *precio en un rango \$55,000.00 dólares y \$222,000.37 dólares*, ubicados dentro de un edificio que no cumplió sus expectativas conforme a la idoneidad, calidad y exclusividad ofrecida por la proveedora.

En relación a la configuración de la infracción administrativa relativa a *realizar publicidad engañosa o falsa*, regulada en el artículo 43 letra g) en relación al artículo 31 letra b) romano I ambos de la LPC, la misma transgrede el derecho de los consumidores a recibir de la proveedora la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, y si bien no se hubiera probado la configuración de un daño concreto a una persona en particular, este Tribunal reafirma que la acción que define la infracción consiste en que es capaz de ocasionar un perjuicio en el colectivo de consumidores a quienes iba dirigida la publicidad examinada.

Conforme con la delimitación típica realizada, la imposición de la multa respectiva obedece a la constatación de que la publicidad sea engañosa o falsa según lo estipulado en la misma LPC, es decir, basta con advertir que se incumple alguna de las condiciones esenciales exigidas por el art. 31 de la LPC.

En consecuencia, resulta indiferente comprobar si se ha causado un perjuicio concreto a la esfera jurídica de los destinatarios de la publicidad, ya que el solo hecho de constatar la falta de veracidad en la misma causa un perjuicio potencial capaz a inducir a error o confusión sobre el producto ofrecido al público.

En este punto, debe recordarse que la SCA, en su jurisprudencia, ha afirmado que el legislador, atendiendo al bien jurídico a proteger, puede clasificar las conductas en infracciones de lesión e infracciones de peligro (concreto y abstracto). La ubicación de la infracción en cada clasificación dependerá de la descripción típica que haga el legislador.

Así, las infracciones de lesión exigen demostrar la lesión efectiva al bien jurídico tutelado; las de peligro concreto constituyen supuestos en los cuales se exige el peligro efectivo sufrido por una persona en específico; en las de peligro abstracto el legislador, atendiendo a la experiencia, advierte una peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva.

En congruencia con ello, se advierte que la infracción administrativa relativa a realizar publicidad engañosa o falsa —artículo 43 letra g) en relación al artículo 31 letra b) ambos de la LPC— pone en peligro, de forma abstracta, los bienes jurídicos de los consumidores, sin que sea necesaria una afectación concreta; este criterio se sustenta en la naturaleza asimétrica del derecho de consumo y, precisamente, en la asimetría informativa que los consumidores padecen (Sentencia emitida el 08/01/2016, emitida en el proceso contencioso administrativo de referencia 344-2010).

En este orden de ideas, y tomando en cuenta la jurisprudencia antes referida, se puede afirmar que para imponer la sanción respectiva en el presente caso y, además, para graduar la misma, (a) no es necesario comprobar ni justificar una afectación concreta y material en la esfera de los consumidores, derivada de la realización de la publicidad engañosa o falsa; (b) ni que existan denuncias de personas que hubiesen contratado los bienes o servicios ofertados por medio de la publicidad. Así, *la infracción administrativa sancionada por el Tribunal Sancionador es una infracción de peligro abstracto: basta constatar la mera realización de la promoción sin cumplir con las condiciones mínimas requeridas legalmente para generar el riesgo de que los consumidores consideren que se está ofreciendo un producto o servicio con características ventajas o beneficios que en realidad no posee, durante un período que no corresponde y quitándoles la posibilidad de determinar el precio de lo ofrecido, impacto o afectación abstracta de los derechos del consumidor que implica la puesta en peligro de los bienes jurídicos protegidos por la LPC.*

En ese orden, es pertinente señalar que la infracción administrativa analizada aun cuando no se materialice algún tipo de perjuicio a los consumidores, se configura con la sola inobservancia de la norma imperativa de consumo.

En el presente caso, este Tribunal estima que al haberse ofrecido un edificio con una infraestructura interna y externa, áreas comunes, zona de amenidades y áreas circundantes diferentes a las ofrecidas mediante la publicidad de su página de *Facebook*, fue capaz de generar una afectación en la percepción de los consumidores del edificio del Complejo Torre Triana, faltando a la veracidad requerida respecto de las afirmaciones y/o imágenes que se consignen en la publicidad de los bienes y servicios que comercializa.

e. Cobro indebido realizado, las circunstancias en que esta se comete y el beneficio que obtiene el infractor.

Este parámetro será considerado, según lo establece la Sala de Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: "(...) *el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*". Conforme a ello, deberíamos tener en cuenta el volumen de ingresos de la infractora por la comercialización de los productos o servicios publicitados, esto constituiría el beneficio ilícito obtenido por el infractor.

Así, para el caso que nos ocupa, no se cuenta con la información objetiva de los montos efectivamente cobrados por la venta de los apartamentos ubicados en el Complejo Torre Triana respecto de dicha publicidad y aun teniendo dicha información, esta no sería necesariamente consecuencia directa de la conducta infractora, pues existirían otros factores como la acción de sus promotores o la combinación de precio y calidad ofrecidos por el infractor que pudieran intervenir. Por tanto, una comprobación exacta de los beneficios derivados de la infracción cometida por la proveedora Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V, no podría definirse objetiva e indubitablemente en términos de los ingresos derivados de las ventas de los apartamentos ubicados en el Complejo Torre Triana por la publicidad anunciada.

En suma, dado que no se ha podido determinar a cuánto ascienden las ganancias directas obtenidas por la proveedora como consecuencia de la implementación o realización de la publicidad falsa que ha dado lugar

a la configuración de la infracción, este Tribunal procederá a imponer una multa partiendo del supuesto que la publicidad se diseña y efectúa con el objeto de generar ganancias, es decir, es un hecho notorio que a los empresas o proveedores los define el ánimo de lucro y que la publicidad busca generar ganancias, por lo cual se tendrá por acreditado el extremo relativo a que la proveedora efectivamente obtuvo un beneficio con la publicidad examinada, aspecto que será tomado en consideración para la determinación de la sanción.

f. 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 disuasivo¹³ en Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V., 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, máxime cuando se trata de una proveedora de servicios que posee experticia en el desarrollo de proyectos inmobiliarios, en donde, respecto al cometimiento de la infracción contenida en *el artículo 43 letra e) de la LPC*, debe garantizar la idoneidad, seguridad y calidad de los bienes que comercializa a los consumidores, es decir, tiene que asegurar que cumplen la función o el uso que motivó su adquisición; y, en cuanto a la infracción establecida en *el artículo 43 letra g) de la LPC*, tiene la obligación de realizar la difusión de la publicidad de los bienes y servicios que comercializa de conformidad con lo dispuesto en la LPC, con el fin de salvaguardar el interés general de los consumidores, situación que no consta acreditada en el presente expediente.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de las conductas infractoras no resulten más ventajosas para la infractora que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de las mismas.

X. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos descritos en el romano anterior, incluido el artículo 48 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de las multas a imponer a la infractora Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V., por el cometimiento de las infracciones al artículo 43 letras e) y g) de la LPC, sancionable hasta con 200 salarios mínimos.

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 las conductas cometidas por la proveedora, no se acreditó el dolo sino negligencia; y que, se ha afectado el patrimonio, pues adquirieron

¹³ "(...) 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.

apartamentos por un *precio en un rango \$55,000.00 dólares y \$222,000.37 dólares*, los cuales no cumplieron sus expectativas conforme a la calidad y exclusividad ofrecida por la proveedora.

Por otra parte, en el presente procedimiento la proveedora Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V., ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), pues no presentó la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar las multas cuya cuantía resulte *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

A su vez, es importante tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 48 de la LPC, que establece que cuando el proveedor resultare culpable de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, *la cuantía de la multa que deba imponerse, nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente, ni podrá exceder de 5000 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.*

En tal sentido, en el presente caso, si bien no se han podido cuantificar los vicios inmobiliarios progresivos con los que fueron entregados los bienes previo al reclamo del 21/10/2019, se ha acreditado la falta de conformidad entre lo ofrecido y lo recibido por los consumidores, ya que la proveedora denunciada no garantizó la calidad e idoneidad de los apartamentos ofrecidos en un *precio en un rango \$55,000.00 dólares y \$222,000.37 dólares*, aspecto que debe ser tomado en cuenta, considerando que los referidos bienes inmuebles no cumplieron la expectativa de los denunciantes conforme a la calidad y exclusividad ofrecida por la proveedora, a efectos que resultarán apropiados, convenientes y útiles a éstos en determinadas condiciones de tiempo, modo y lugar, por cuanto presentaron fallas funcionales al poco tiempo de haberlos recibido, *mismas que no constan hayan sido reparadas por la proveedora y que se evidencian a la fecha de emisión del informe de folios 513-525, tomo III.*

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 Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V., una multa de:

- a) **SESENTA MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$60,834.00)**, equivalentes a 200 salarios mínimos urbanos del sector industria, por la comisión de la infracción regulada en el por la comisión de la infracción estipulada

en el artículo 43 letra e) en relación al artículo 24, ambos de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo, multa que representa el 4% porcentaje de la multa máxima aplicable.

- b) **NUEVE MIL CUATROCIENTOS VEINTINUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON VEINTISIETE CENTAVOS DE DÓLAR (\$9,429.27)**, equivalentes a 31 salarios mínimos urbanos del sector industria, por la comisión de la infracción regulada en por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra g) de la LPC, por realizar publicidad engañosa o falsa, en relación al artículo 31 letra b) de la misma ley, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo multa que representa el 0.62% porcentaje de la multa máxima aplicable.

Cabe destacar, que los referidos porcentajes de multa son inferiores en comparación al margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de las mismas en casos colectivos, es decir, 5000 salarios mínimos urbanos en la industria, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcionales a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

XI. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: "(...) c) *Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*".

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional, 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. Tal como advierte este Tribunal, se tiene perfectamente acreditada la comisión de la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, no obstante, de los medios probatorios agregados al expediente, no consta una prueba técnica que contenga el detalle pormenorizado e individualizado de los vicios o fallas inmobiliarios progresivos estructurales con los que fueron entregados los bienes antes del reclamo de fecha 21/10/2019, ni el detalle de los costos que representa la reparación de los defectos que persisten a la fecha., conforme a lo acreditado en el expediente.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V., como medida para la reposición de la situación alterada por dicha infracción, *realizar las reparaciones de las áreas objeto de hallazgo*, para lo cual deberá tomar en cuenta las recomendaciones emitidas por la Dirección de Adaptación al Cambio Climático y Gestión Estratégica del Riesgo del Ministerio de Obras Públicas y de Transporte a través el informe: Ref. VMOP-DACGER-SD-001-2023 “INSPECCIÓN TÉCNICA POR FILTRACIONES DE AGUA EN TORRE TRIANA, CALLE LA MASCOTA, SAN SALVADOR” —página 7/13— con el objetivo de mejorar la funcionalidad de los espacios inspeccionados.

X. DECISIÓN

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

- a) *Téngase* por recibido el oficio referencia CODU-001-23 de fecha 08/02/2023 (folio 508, tomo III) emitido por el arquitecto _____, en su calidad de Jefe de Departamento de Control del Desarrollo Urbano de COAMSS/OPAMSS, en virtud del requerimiento de información efectuado al mismo en fecha 18/01/2023 (folios 483-486, tomo III), junto con la documentación de folios 509-511, tomo III; y, *téngase* por cumplido el requerimiento.
- b) *Téngase* por recibido el oficio referencia MOPT-DMOP-221-01/03/2023 de fecha 01/03/2023 (folio 512, tomo III) emitido por el licenciado _____ en su calidad de Ministro de Obras Públicas y de Transporte, en virtud del requerimiento de información efectuado al mismo en fecha 18/01/2023 (folios 483-486, tomo III), junto con la documentación de folios 512-530, tomo III; y, *téngase* por cumplido el requerimiento.
- c) *Sanciónese* a la proveedora Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V., con la cantidad de **SESENTA MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$60,834.00) equivalentes a doscientos salarios mínimos urbanos del sector industria** —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del

22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción 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 la **letra A) del romano V**, de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

- d) **Sanciónese** a Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V., con la cantidad de **NUEVE MIL CUATROCIENTOS VEINTINUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON VEINTISIETE CENTAVOS DE DÓLAR (\$9,429.27)**, *equivalentes a treinta y un salarios mínimos urbanos del sector industria*, por la comisión de la infracción regulada en por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra g) en relación al artículo 31 letra b), ambos de la LPC, *por realizar publicidad engañosa o falsa*, por las razones establecidas en la **letra B del romano VII** de esta resolución.
- e) Dichas multas ascienden a la cantidad de **SETENTA MIL DOSCIENTOS SESENTA Y TRES DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON VEINTISIETE CENTAVOS DE DÓLAR (\$70,263.27)**, deberán hacerse efectivas en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**
- f) *Extiéndase* copia certificada de la presente resolución a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor en su calidad de denunciante.
- g) *Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	

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