

## **RESOLUCION D. E. No. 001/2010**

**Nos.**, La Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, en ejercicio de las atribuciones que nos confiere la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, dicta la siguiente resolución:

**CONSIDERANDO:** Que en fecha 09 de septiembre del año 2005 fue promulgada la Ley General del Protección al Consumidor o Usuario, No. 358-05, la cual tiene por objeto establecer un régimen de defensa de los derechos del consumidor y usuario.

**CONSIDERANDO:** Que mediante el artículo 5 de la Ley General de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, del 9 de septiembre del 2005, se “crea el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor “Pro-Consumidor”, como entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica con la responsabilidad de definir, establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos necesarios para la aplicación adecuada de esta ley, su reglamento y las normas que se dicten para la obtención de los objetivos y metas perseguidos a favor de consumidores y usuarios de bienes y servicios en la República Dominicana”.

**CONSIDERANDO:** Que en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 31, literal d, numeral 7 y 117 de la Ley No. 358-05, en fecha Nueve (09) de Julio del año 2009, recibimos la reclamación, interpuesta por el señor Arturo Frías Encarnación, Cédula de Identidad y Electoral No. 001-0716317-2, en contra de la compañía **CRISFER INMOBILIARIA, S. A.**; conforme a la cual explicó que en fecha 30/01/2008, firmó un contrato con la citada empresa, para la adquisición de una vivienda en el proyecto Vianela, a raíz de lo cual pagó un inicial por la suma de RD\$330,000.00 y al cabo de un mes después de haber completado el inicial, la empresa proveedora le envía una comunicación informándole sobre un aumento de un 20% al valor total del inmueble, debido a un incremento en los costos de los materiales de construcción.

**CONSIDERANDO:** Que el señor Frías Encarnación presenta su reclamación basándose en el hecho de que en el mes de noviembre 2008, se trasladó a la empresa proveedora y le informó al presidente de la misma que no estaba de acuerdo con el incremento y que deseaba la anulación del contrato, por lo que a raíz de sus deseos de rescindir el compromiso contraído con la parte reclamada, estos le ofrecieron un acuerdo amigable para estos fines, el cual fue aceptado por la parte reclamante y acordaron que se le aplicaría la penalidad del 20% del valor pagado, por concepto del inicial.

**CONSIDERANDO:** Que el consumidor presentó como prueba de su reclamación los siguientes documentos: a) **Copia** contrato de venta condicional de inmueble de fecha 30/01/2008, b) **Copia** recibo No. 1318 de fecha 22/01/2007, por concepto de

separación vivienda; c) **Copia** recibos varios, por concepto pago de inicial; d) **Copia** de Crisfer Inmobiliaria, S. A., enviada al consumidor reclamante, en la cual le informan sobre un pequeño ajuste de un 20% en el valor total del inmueble; e) **Copia** acuerdo amigable de rescisión contrato de opción a compra de fecha 20/04/2009.

**CONSIDERANDO:** Que el consumidor agotó la fase inicial de este proceso administrativo, que consiste en presentar su reclamación en primer lugar ante el proveedor, en este caso Crisfer Inmobiliaria, S. A.

**CONSIDERANDO:** Que dando cumplimiento a las disposiciones de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor, luego de recibir la reclamación procedimos a llamar a las partes a conciliación, siendo la vistas fijadas para los días 17 y 24 del mes de Julio del año en curso. En esta última vista el representante de la empresa proveedora, Lic. Juan Ramón Vásquez Abreu, cédula de identidad y electoral No. 053-0013877-2, se comprometió a realizar la devolución de la suma de RD\$226,250.00 en cuatro pagos consecutivos, siendo el primer pago para el día 31/07/2009 y los tres restantes para los días 31/08/2009, 01/09/2009, 01/10/2009; si en ese transcurso y antes de finalizado el plazo, se vende el inmueble, el pago restante se realizará completo, propuesta que aceptó el consumidor, en virtud de lo cual se levantó el acta de acuerdo correspondiente, la cual tiene la validez de un título ejecutorio.

**CONSIDERANDO:** Que levantada el acta de acuerdo y cumplido el requisito de la notificación a las partes, ésta valdrá como título ejecutorio, acorde con las disposiciones del artículo 130 de la Ley No. 358-05, por lo cual su cumplimiento podrá ser reclamado por las vías de derecho común, toda vez que los proveedores de productos y servicios con motivo de su actividad pueden comprometer su responsabilidad civil y penal, acorde con lo establecido al respecto por los artículos 100 y siguientes de dicha Ley.

**CONSIDERANDO:** Que en fecha ocho (08) de septiembre del presente año fuimos informados mediante comunicación enviada por el señor Arturo Frías Encarnación, del incumplimiento de dicho acuerdo por parte de la empresa Crisfer Inmobiliaria, S. A., visto lo cual procede dar continuidad al procedimiento administrativo previsto en la citada Ley.

**CONSIDERANDO:** Que según lo dispuesto por el artículo 124 de la Ley No. 358-05, mediante la conciliación los consumidores y usuarios cuentan con un procedimiento para la solución extrajudicial de sus controversias, antes de agotar el procedimiento administrativo y antes de que el caso pase a los tribunales ordinarios, si aplica.

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 75 de la citada Ley señala que quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales éstos hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos. En adición a lo anterior la citada

Ley dispone como una obligación a cargo de los proveedores respetar y cumplir las especificaciones y términos ofertados o convenidos con el consumidor.

**CONSIDERANDO:** Que todo contrato de adhesión, para su validez, deberá estar escrito, por lo menos, en idioma español, sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista, en términos claros y entendibles para los consumidores o usuarios y deberá haber sido aceptado expresamente por el consumidor y por el proveedor (art. 83).

**CONSIDERANDO:** Que el contrato de venta condicional de inmueble, constituye un documento o contrato de adhesión, toda vez que el consumidor no tiene la posibilidad de modificar alguna de sus estipulaciones, el cual según lo que establece la Ley, para su validez no deberá contener cláusulas consideradas abusivas, será escrito en términos claros y entendibles con caracteres legibles a simple vista, en por lo menos letra tamaño 8, esto acorde con lo dispuesto por el Consejo Directivo de Pro Consumidor, en la Resolución No. 01/2009, de fecha 04/02/2009. Las condiciones establecidas en el contrato de venta condicional de inmueble son presentados en letras de tamaño inferior al obligado, lo cual implica la inobservancia e incumplimiento con lo establecido en la citada Resolución.

**CONSIDERANDO:** Que la Ley considera abusiva y por ende nula e inexistente toda cláusula que: *b) representen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos que esta Ley reconoce a consumidores y usuarios o favorezcan excesiva o desproporcionadamente los derechos del proveedor; f) impongan condiciones injustas o discriminatorias exageradamente gravosas o causen desprotección al consumidor.*

**CONSIDERANDO:** Que en el presente caso, según lo dispuesto por el artículo 83, párrafo I, literales b y f, esta Dirección Ejecutiva, considera abusiva la cláusula de los documentos de adhesión (venta condicional de inmueble) que forman parte de este proceso, refieren que *“en caso de que el comprador no califique para un crédito hipotecario, la compañía retendrá un importe equivalente al 15% del precio y la empresa proveedora realizará ajustes en el precio en caso de que la economía dominicana experimente cambios que produzcan depreciación en la moneda nacional con respecto al dólar estadounidense, más allá de la tasa de cambio que aparece frente por cada un dólar estadounidense (US\$1.00), o alzas en el precio del mismo insumo, agregados para construcción, mano de obra de servicios, que afecten el presupuesto del proyecto y/o costo de la unidad: el precio de compra varía de acuerdo a dichos aumentos y será asumido única y exclusivamente por el comprador”*, por lo que se vulnera el derecho que le asiste al consumidor, relativo a la protección de sus intereses económicos, mediante un trato equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores. En ese sentido, procede la declaratoria de nulidad de dicha cláusula.

**CONSIDERANDO:** Que se reconocen como derechos fundamentales del consumidor o usuario la protección de sus intereses económicos, mediante un trato equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios; y la reparación oportuna y en condiciones técnicas adecuadas de los daños y perjuicios sufridos por el consumidor (...); acceder a los órganos jurisdiccionales correspondientes para la protección de sus derechos y legítimos intereses, mediante un procedimiento breve y gratuito.

**CONSIDERANDO:** Que constituye una infracción en materia de defensa de los derechos de los consumidores las acciones u omisiones tipificadas en la presente ley o sus reglamentos; el incumplimiento de las condiciones ofrecidas al consumidor; el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidos en la Ley No. 358-05, sus reglamentos, disposiciones o resoluciones.

**CONSIDERANDO:** Que tanto la Ley No. 358-05 como el Reglamento para el Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo, aprobado por el Consejo Directivo de Pro Consumidor, dispone que la Dirección Ejecutiva tendrá facultad para accionar ante los tribunales competentes cuando se trate de casos que a su juicio de infracciones que afecten en interés público. En tal sentido y agotada la fase conciliatoria y por tratarse de una infracción que implica el perjuicio particular de un consumidor, corresponde a éste reclamar ante los tribunales correspondientes el movimiento de la acción pública y civil para la reparación del daño causado.

**CONSIDERANDO:** Que corresponde a la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor conocer por la vía administrativa las infracciones de la Ley 358-05. Como parte del Procedimiento Administrativo, procuramos el acuerdo entre las partes y analizamos las reclamaciones en búsqueda de la configuración de una de las infracciones contenidas en la citada Ley, las cuales dando cumplimiento al debido proceso son puestas en conocimiento del proveedor reclamado en la misma citación a la conciliación.

**CONSIDERANDO:** Que los Juzgados de Paz serán competentes para conocer de las infracciones a la citada Ley, acorde con lo dispuesto por el artículo 132 de la misma.

**VISTA:** La Ley General de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 9 de septiembre del año 2005 y su Reglamento de Aplicación emitido por decreto presidencial No. 236-2008.

**VISTO:** El Reglamento que establece El Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo, aprobado por el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) Resolución No. 11, de fecha 03 de junio del año 2008.

**VISTO:** El artículo 1 del Código de Procedimiento Civil Dominicano.

Arturo Frías Encarnación / Crisfer Inmobiliaria, S. A.

En virtud de lo anteriormente expuesto, la Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor).

## **R E S U E L V E**

**PRIMERO:** Se declara la violación de los artículos 75, 83 literales b & f, 98 literal e, 105 literal c numeral 5 y literal f numeral 5 de la Ley No. 358-05, por parte de la empresa **CRISFER INMOBILIARIA, S. A.**, en perjuicio del señor Arturo Frías Encarnación, por el hecho de haber incurrido en faltas sancionadas por la citada Ley, relativas a las obligaciones del proveedor, a la prestación de servicios en las condiciones ofrecidas al consumidor y la inclusión de cláusulas abusivas en el documento o contrato de adhesión cursado entre las partes.

**SEGUNDO:** Con esta Resolución queda concluido el procedimiento administrativo, llevado a cabo por este Instituto a denuncia de la parte reclamante, en virtud de las disposiciones de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor No. 358-05, por lo que procede poner en movimiento la acción pública, la acción civil en reparación de daños y perjuicios y demandar la ejecución del acta de acuerdo con calidad de título ejecutorio, tal y como lo prevén los artículos 130, 132 y siguientes de dicha Ley y las normas del derecho común, esto sin desmedro de las acciones que pudieran incoar este Instituto, si se viera afectado el interés público.

**TERCERO:** Se ordena la notificación de la presente resolución a las partes en conflicto.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los Ocho (08) días del mes de Enero del año Dos Mil Diez (2010).

**LICDA. ALTAGRACIA PAULINO**  
Directora Ejecutiva