

## RESOLUCION D. E. No. 003/2010

**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 Seis (06) de Noviembre del año 2009, recibimos la reclamación interpuesta por el señor Edwin Jiménez Rodríguez, cédula de identidad y electoral No. 001-1373656-5, en contra de la compañía Inversiones Manuel Cabrera, S. A., con asiento social en la autopista de San Isidro, esquina Privada, Comercial Eric, Local No. 34, 2do piso, de la provincia Santo Domingo Este, conforme a la cual explicó que en fecha 29/09/2007 pagó la suma de RD\$275,000.00, por concepto de inicial, para la compra del apartamento 4B, Edificio 7, del Residencial Vereda Tropical, ascendiendo a un valor total de RD\$ 1,375,000.00, cuya fecha de entrega se pactó para el mes de Noviembre del 2008, sin embargo al momento de la reclamación la empresa proveedora no ha cumplido con su compromiso.

**CONSIDERANDO:** Que el señor Jiménez Rodríguez presenta su reclamación basándose en el hecho de que al cabo de un año de haber realizado el pago del inicial, la citada empresa le envió una comunicación en fecha informándole sobre un incremento de un 20% del monto del precio de la venta y recordándole otra nueva fecha de entrega, la cual sería a partir del Quince (15) de Agosto del 2009, la cual realmente estaba pactada para el mes de Noviembre 2008, según contrato No. 03722 de fecha 29/09/2007, no obstante esta situación fue aceptada, por lo que procedió a solicitar el préstamo hipotecario, el cual fue aprobado, pero el mismo no ha sido desembolsado, ya que la parte reclamada no ha entregado la documentación necesaria para dicho procedimiento y al no encontrarse al día con los compromisos pendientes en la Dirección General de Impuestos Internos (DGII). En tal sentido, el consumidor solicita la devolución inmediata del monto pagado, debido a los inconvenientes presentados para la adquisición del citado inmueble, esto sin aplicar ninguna penalización, por entender que la falta ha sido cometida por la parte reclamada.

**CONSIDERANDO:** Que el consumidor presentó como prueba de su reclamación los siguientes documentos: a) **Copia** recibo No. 7266 de Remax Metropolitana, de fecha 13/10/2007 por

concepto de completo separación apartamento 4B, Edificio 7, del Res. Vereda Tropical; b) **Copia** recibo de caja No. 7306 de Remax Metropolitana, de fecha 18/10/2007, por concepto saldo inicial del apartamento 4B, Edificio 7, del Res. Vereda Tropical; c) **Copia** forma de pago apartamento Res. Vereda Tropical, de Remax Metropolitana, de fecha 29/09/2007, perteneciente al consumidor reclamante; d) **Copia** contrato de venta condicional de inmueble No. 03722 de fecha 29/09/2007; e) **Copia** brochure complejo habitacional Vereda Tropical, por parte de Remax Metropolitana, en el cual se publicitan los precios de venta, el porcentaje de inicial 20% y la fecha de entrega hasta Agosto 2009; f) **Copia** fotos del Res. Vereda Tropical; g) **Copia** recibo de ingreso de fecha 14/06/2008, por concepto pago notaría contrato; h) **Copia** recibo de Remax Metropolitana de reserva provisional de inmueble de fecha 29/09/2007; i) **Copia** comunicación de fecha 23/07/2009 del Ing. Manuel Cabrera, enviada al consumidor, en la cual le informan un incremento sobre el monto de precio de venta, debido a la depreciación de la tasa del dólar; j) **Copia** comunicación de fecha 29/09/2008 del Ing. Manuel Cabrera, enviada a todos sus clientes, en la cual les informan que deben ponerse al día con las cuotas y completar el 30% del inicial, en vista de que los bancos de la República Dominicana solo financiarán un 70% del inmueble; k) **Copia** de las fechas de entrega de las diferentes etapas del Res. Vereda Tropical & l) **Copia** comunicación de fecha 24/10/2009 dirigida a Inversiones Manuel Cabrera, en la cual el consumidor le solicita la devolución del monto pagado, por concepto de inicial apartamento 4B, Edificio 7, del Res. Vereda Tropical, amparándose en el artículo 2.2 del contrato de venta condicional de inmueble.

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

**CONSIDERANDO:** Que acorde con lo dispuesto por los artículos 117 y 124 de la citada Ley, el Organismo de Conciliación procedió a llamar a las partes a conciliación, siendo las vistas fijadas para los días 17 y 24 de Noviembre del 2009. En esta última vista, comparecieron ambas partes, pero no llegaron a ningún, quedando agotada la vía de la conciliación, por lo que procede la continuidad del procedimiento administrativo.

**CONSIDERANDO:** Que como parte del Procedimiento administrativo y en la fase del conocimiento de pruebas, comprobamos lo siguiente: 1.- Según comunicación que recibió el consumidor reclamante, la empresa proveedora decidió unilateralmente aumentar un 20% sobre el monto del precio de la venta y fijando otra nueva fecha de entrega del inmueble a partir del 15 de agosto del 2009, no obstante haberse publicitado y pactado como fecha de entrega noviembre 2008, tal y como aparece en el contrato suscrito al efecto; 2.- Figura además en el contrato una cláusula denominada "ajustes", que señala las causas por las cuales podrían producirse ajustes en el precio del bien, sin embargo no se explica en que proporción se realizarían tales ajustes, bajo que tipo de cálculos, cuándo se realizarán los ajustes, ni el valor del inmueble en dólares al momento de la firma, suma a partir de la cual podrían reflejarse ajustes; no obstante, el citado documento hace referencia a la "tasa de cambio que aparece al frente", pero tal información no figura en el mismo. En ese mismo orden, el contrato de venta condicional dispone que "la vendedora se reserva el derecho de presentar un estado de aumentos que refleje la diferencia a pagar por parte de la compradora, producto de los aumentos".

**CONSIDERANDO:** A todas luces estas acciones vulneran el derecho a la información que le asiste al consumidor conferidos por la Ley No. 358-05, cuya finalidad es resguardar los intereses económicos del consumidor, de modo tal que contando el consumidor con información suficiente sobre el producto o servicio que se le oferta puede efectuar una adecuada y razonada elección, es decir que de haber conocido la proporción del ajuste en el precio, hubiese tenido la oportunidad de elegir un inmueble sujeto a sus posibilidades económicas.

**CONSIDERANDO:** En el citado contrato quedan claramente establecidas las consecuencias del incumplimiento del comprador, las cuales pueden inclusive llegar a la rescisión del contrato, conjuntamente con indemnizaciones económicas en provecho del vendedor; sin embargo no figuran consecuencias semejantes en beneficio del comprador, cuando quien incumple lo pactado es el vendedor, produciendo con ello un perjuicio al consumidor, toda vez que tales condiciones son exageradamente gravosas, causando desprotección al consumidor por el hecho de favorecer de manera desproporcionada al proveedor. Este tipo de estipulaciones se consideran abusivas, acorde con lo establecido por los artículos 81 y siguientes de la citada Ley y violatoria del derecho del consumidor que refiere la protección de sus intereses económicos mediante un trato *equitativo* y no abusivo.

**CONSIDERANDO:** Que asimismo, las normas de derecho común reconocen que las convenciones legalmente formadas tienen fuerza de ley para aquellos que la han hecho, en ese entendido cuando una de las partes decide variar lo convenido, la otra conserva su derecho de promover la extinción de la obligación contraída o el resarcimiento del daño que pudo causar tal variación.

**CONSIDERANDO:** 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 (art. 75).

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 82 de la Ley No. 358-05 establece que “las cláusulas de los contratos de venta de productos y prestación de servicios serán interpretadas *siempre* del modo más favorable para el consumidor.

**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 que 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 este tipo de acciones por parte del proveedor vulneran el derecho a la información que le asiste a todo consumidor, consagrado en los artículos 84 y 85 de la Ley 358-05, pues es a todas luces evidente que lo que el legislador quiso resguardar al consignar el derecho a la información fue que el consumidor estuviere tan suficiente y oportunamente informado de las características del bien, que le permitan hacer una razonada y adecuada elección, previendo con ello que de tener conocimiento de ciertos detalles tenga la oportunidad de variar su elección antes de formalizar la operación de la compra. En adición a lo anterior la citada Ley dispone como una obligación a cargo de los proveedores, actuar según los usos comerciales honestos, con equidad y sin discriminación en las relaciones con consumidores y usuarios y respetar y cumplir las especificaciones y términos ofertados o convenidos con el consumidor.

**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 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 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 y

resguardar la salud y seguridad, así como sus intereses económicos, de modo tal que pueda efectuar una adecuada y razonada elección.

**CONSIDERANDO:** Que según las disposiciones del artículo 105 de la citada Ley 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 de la venta de toda clase de bienes y servicios; la introducción de cláusulas abusivas; 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 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. 236/08 de fecha 30 de Mayo del 2008.

**VISTO:** El Reglamento que establece el Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo, aprobado por el CONSEJO DIRECTIVO 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.

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

## **RESUELVE**

**PRIMERO:** Se declara la violación de los artículos 75, 82, 83 párrafo I literales b & f, 98 literales b & e, 105 literal e numeral 6 y 7 y literal f numeral 5 de la Ley No. 358-05, por parte de la empresa Inversiones Manuel Cabrera, S. A., debidamente representada por su presidente el Ing. Manuel Cabrera, en perjuicio del señor Edwin Jiménez Rodríguez, por el hecho de haber incurrido en faltas sancionadas por la citada Ley, relativas a la prestación de servicios, las condiciones ofrecidas al consumidor y las obligaciones de los proveedores y la inclusión de cláusulas abusivas.

**SEGUNDO:** Con esta Resolución queda concluido el procedimiento administrativo, llevado a

**Edwin Jiménez Rodríguez / Inversiones Manuel Cabrera, S. A.**

cabo por este Instituto a denuncia de parte, 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 mediante el apoderamiento del juzgado de Paz competente, a través del Ministerio Público en la persona del Fiscalizador; así como la acción civil en reparación de daños y perjuicios, tal y como lo prevén los artículos 132 y siguientes de dicha Ley, esto sin desmedro de las acciones que pudieran incoar este Instituto, si se viera afectado el interés público.

**TERCERO:** Se ordena la comunicación 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 Once (11) días del mes de Enero del año Dos Mil Diez (2010).

**LICDA. ALTAGRACIA PAULINO**  
Directora Ejecutiva