

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CIENCIAS JURIDICAS  
SEMINARIO DE GRADUACIÓN EN CIENCIAS JURÍDICAS AÑO 2013  
PLAN DE ESTUDIOS 2007



TEMA:

*“EFICACIA DEL MARCO REGULATORIO JURÍDICO DEL DERECHO DE  
LOS CONSUMIDORES, APLICABLE A LOS CONTRATOS DE  
COMPRAVENTA DE LOTES O PARCELAS EN EL ÁREA  
METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”.*

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE:  
LICENCIADO (A) EN CIENCIAS JURÍDICAS

PRESENTADO POR:

PENUT MEJÍA, JAVIER ALEJANDRO  
RAMOS MARTÍNEZ, YANCI DALILA  
REYES HENRÍQUEZ, FÁTIMA LOURDES

MSC. MARÍA ESTHER RIVERA  
DIRECTOR DE SEMINARIO

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, MAYO DE 2014

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

INGENIERO MARIO ROBERTO NIETO LOVO  
RECTOR

MSC. ANA MARÍA GLOWER DE ALVARADO  
VICERRECTOR ACADÉMICO

LICENCIADO SALVADOR CASTILLOS  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

DRA. ANA LETICIA ZABALETA DE AMAYA  
SECRETARÍA GENERAL

LICENCIADO FRANCISCO CRUZ LETONA  
FISCAL GENERAL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**

DOCTOR JULIO ALFREDO OLIVO GRANADINO  
DECANO

LICENCIADO DONALDO SOSA PREZA  
VICEDECANO

LICENCIADO OSCAR ANTONIO RIVERA MORALES  
SECRETARIO

DRA. EVELYN BEATRIZ FARFAN MATA  
DIRECTORA DE ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS

MSC. MARÍA ESTHER RIVERA  
DIRECTOR DE SEMINARIO

## **AGRADECIMIENTOS**

Doy gracias a Dios por darme la vida, por permitir culminar este pequeño laurel de mi carrera y todo lo que me ha dado, a mi mamá por enseñarme a sonreír y a entender que la vida tiene tropiezos, pero también que es de grandes levantarse y seguir adelante; a mi hermano por enseñarme a ver hacia arriba y por estar siempre conmigo; a mis compañeros de tesis porque con esfuerzo y sacrificio logramos culminar esta etapa de nuestras vidas; a mis amigos por ser los hermanos que elegimos en el transcurso de la vida en la que aprendemos a que nunca estamos solos.

YANCI DALILA RAMOS MARTÍNEZ

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar a Dios todopoderoso por permitir culminar con éxito la primera etapa de mi vida profesional.

A mi padre Oscar Penut, por su apoyo incondicional, sus consejos y palabras de aliento para seguir adelante; a mi madre Camila de Penut, por todas las noches que nos desvelamos juntos durante todo el tiempo de mis estudios, por el sacrificio realizado y la paciencia que me brindó como toda una buena amiga, a mi abuela María de Jesús, por ser mi mayor inspiración para salir adelante y a quien amo infinitamente, a mis hermanos y a mis compañeras de tesis por su amistad y comprensión.

A mi docente de Seminario de Graduación por su tiempo y paciencia, gracias.-

JAVIER ALEJANDRO PENUT MEJÍA

## **AGRADECIMIENTOS**

Doy gracias a Dios por permitirme llegar hasta el fin de mi carrera, a pesar de todos los obstáculos que en ella me encontré.

A la memoria de mi amado papá Alfredo Reyes Sánchez, quien estuvo conmigo incondicionalmente durante todo mi período de estudio brindándome las palabras más bellas de superación, comprensión y amor; a mi mami Carmen de Reyes, por ser toda una guerrera, por luchar, aconsejarme y ser el pilar de mi vida, por su apoyo moral, por su amor y confianza; a mis queridos hermanos a quienes amo con toda mi alma.

A mis queridos compañeros de tesis gracias por su paciencia y felicidades por este nuevo triunfo, a la guía de este reto Licenciada Rivera por su comprensión, a la persona que estuvo siempre a mi lado durante esta etapa a la cual guardo en mi corazón jamás encontraré la forma de agradecer el cariño, comprensión y apoyo brindado en los buenos y malos momentos de mi vida.

Hago este triunfo de todos nosotros, los quiero infinitamente.-

**FÁTIMA LOURDES REYES HENRÍQUEZ**

## INDICE

	Pág.
INTRODUCCION.....	i
ABREVIATURAS Y SIGLAS .....	iv

### CAPITULO I

#### “PANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION”

<b>1.1 Planteamiento del Problema .....</b>	<b>1</b>
1.1. Situación Problemática	
<b>1.2 Descripción de la Problemática.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Formulación del Problema .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Justificación de la Investigación</b>	
<b>1.5 Objetivos.....</b>	<b>7</b>
1.1. Objetivos Generales	
1.1. Objetivos Específicos	
<b>1.6 Procedimientos Metodológicos</b>	
1.6.1 Documental o Bibliográfica	
1.6.2 Empírica o de Campo.....	8

1.6.3 Explicativa

**CAPITULO II**  
**“ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LOS DERECHOS DE LOS**  
**CONSUMIDORES EN MATERIA DE COMPRAVENTA DE LOTES Y**  
**PARCELAS”**

<b>2.1 Germen del derecho de los consumidores a nivel mundial.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Surgimiento del derecho de los Consumidores en El Salvador .....</b>	<b>17</b>
2.2.1 La protección de la salud y la seguridad en consumo de bienes y servicios .....	23
2.2.2 La protección de los intereses económicos de los consumidores.....	25
2.2.3 Difusión y Acceso a las Información .....	27
2.2.4 Promoción de la Educación formal e informal de los consumidores.....	29
2.2.5 Fomento de la participación organizada de los consumidores .....	30
2.2.6 Promoción de la adopción de patronos de consumo sostenible .....	31
<b>2.3 Los Derechos de los Consumidores Ley de Protección al Consumidor .....</b>	<b>32</b>
2.3.1 Derecho acceso a la Información .....	33
2.3.2 Derecho a la Educación en Materia de Consumo.....	34
2.3.3 Derecho de Asociación para la defensa de los consumidores.....	35

2.3.4 Derecho a la Libertad de Elección	
2.3.5 Derecho a no ser Discriminado.....	36
2.3.6 Derecho a la Seguridad y Calidad .....	37
2.3.7 Derecho a la Compensación.....	39
2.3.8 Derecho a la Protección .....	40
<b>2.4 Origen de la Figura Jurídica de las Lotificaciones y parcelaciones en El Salvador .....</b>	<b>42</b>

### **CAPITULO III**

#### **“ASPECTOS DOCTRINARIOS DEL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES EN LA COMPRAVENTA DE LOTES Y PARCELAS”**

<b>3.1 Derecho de los Consumidores .....</b>	<b>47</b>
3.1.1 Concepto de Derecho de los Consumidores .....	49
3.1.2 Derechos de los consumidores.....	53
3.1.2.1 Derecho a la Información	
3.1.2.2 Derecho a la Educación en Materia de Consumo .....	55
3.1.2.3 Derecho de Asociación .....	57
3.1.2.4 Derecho a la Libertad de Elección .....	58
3.1.2.5 Derecho a la Seguridad y Calidad.....	59
3.1.3 Naturaleza Jurídica del Derechos del consumidor.....	60

<b>3.2 Compraventa .....</b>	<b>63</b>
3.2.1 Definición de Compraventa.....	64
3.2.2 Características de la Compraventa.....	65
3.2.3 Elementos del Contrato de Compraventa .....	67
3.2.4 Precio de la Compraventa .....	68
3.2.5 Cosa Vendida .....	70
3.2.6 Naturaleza Jurídica del Contrato de Compraventa .....	71
3.2.6.1 Vicios Redhibitorios	
3.2.6.2 Saneamiento por Vicios de Evicción y Saneamiento por Evicción .....	73
3.2.6.3 Pleito de Evicción .....	74
<b>3.3 Lotificaciones y Parcelaciones .....</b>	<b>77</b>
3.3.1 Concepto de Lotificación y Parcelación	
3.3.2 Diferencia entre Parcelación y Lotificación, otros conceptos .....	78
3.3.3 Situación Problemática .....	79
 <b>CAPITULO IV</b>  	
<b>“MARCO REGULATORIO JURÍDICO DEL DERECHO A LOS CONSUMIDORES”</b>	
<b>4.1 Base Constitucional .....</b>	<b>81</b>

<b>4.2 Legislación Interna .....</b>	<b>82</b>
4.2.1 Ley de Protección al Consumidor .....	83
4.2.2 Ley de Urbanismo y Construcción .....	85
4.2.3 Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área metropolitana de San Salvador y de los Municipios Aledaños .....	88
4.2.4 Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para uso Habitacional .....	93
<b>4.3 Directrices de la Organización de Naciones Unidas.....</b>	<b>102</b>
<b>4.4 Derecho comparado de la protección de los derechos de los     consumidores .....</b>	<b>103</b>
4.4.1. España.....	104
4.4.2. Argentina .....	107
4.4.3. México .....	110
4.4.4. Chile .....	113
4.4.5. Venezuela.....	117
4.4.5. Caso Práctico .....	119

## **CAPITULO V**

### **“ANÁLISIS DE VARIANTES”**

<b>5.1 Análisis de las Variantes .....</b>	<b>123</b>
<b>5.2 Comprobación de Hipótesis .....</b>	<b>133</b>

<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>138</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>141</b>
<b>FUENTES CONSULTADAS.....</b>	<b>144</b>
<b>LIBROS</b>	
<b>TESIS .....</b>	<b>146</b>
<b>INSTITUCIONALES .....</b>	<b>147</b>
<b>LEGISLACIÓN .....</b>	<b>148</b>
<b>FUENTES DE INTERNET .....</b>	<b>149</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de graduación ha sido elaborado por estudiantes con la calidad de egresados, de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas, de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, de la Universidad de El Salvador, para optar al grado de Licenciados en Ciencias Jurídicas de la mencionada Facultad.

El enunciado y sobre la base a través del cual se ha realizado el presente estudio es *“EFICACIA DEL MARCO REGULATORIO JURÍDICO DEL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES, APLICABLE A LOS CONTRATOS DE COMPRAVENTA DE LOTES Y PARCELAS EN EL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”*. El Salvador a lo largo de los años se vio envuelto en un crecimiento poblacional acelerado, conllevando esto al déficit en la disponibilidad de vivienda digna para los ciudadanos, generando condiciones propias para el surgimiento de empresas lotificadoras, las cuales en la clandestinidad ofrecían sus servicios a los lotehábientes, sin haber cumplido con los trámites y requisitos que las leyes respectivas establecen, lo cual genera violaciones a los derechos de los adquirentes de los inmuebles lotificados o parcelados, lo cual se traducen en numerosas estafas, o en el mejor de los casos, largos procesos para la obtención de los títulos de propiedad de los inmuebles adquiridos.

Por lo tanto, en la presente investigación se ha consignado la incidencia que ha tenido la Ley de Protección al Consumidor, en los derechos de los adquirentes de lotes y parcelas; asimismo se contempla la relación entre la Ley antes mencionada y la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para uso Habitacional; en qué medida dichas leyes velan y garantizan el efectivo cumplimiento de los derechos de las personas que pretenden

obtener su escritura de propiedad por la adquisición de un lote; el grado de conocimiento que la población tiene de estas leyes y si éstas han sido efectivas para frenar con los abusos de las empresas lotificadoras.

La presente investigación se conforma de cinco capítulos los cuales se estructuran de la siguiente manera:

Planteamiento del Problema y Metodología de la Investigación: en este capítulo se consigna tanto los aspectos metodológico utilizados para la elaboración de la presente investigación, así como se establece la situación problemática, lo cual constituye el eje sobre el que gira la presente investigación, así como se plasma la justificación y el porqué de la investigación.

Antecedentes Históricos de los Derechos de los Consumidores, en Materia de Compraventa de Lotes y Parcelas; en el Capítulo Segundo se realiza un esbozo del origen de las instituciones relevantes para la investigación entre ellas el derecho de los consumidores, tanto a nivel internacional como a nivel nacional; el surgimiento de las lotificaciones y parcelaciones.

Aspectos Doctrinarios del Derecho de los Consumidores en la Compraventa de Lotes y Parcelas, en lo que respecta a este capítulo, la investigación se remitió a elementos doctrinarios de lo que debe entenderse por derecho de los consumidores, así como se define cada uno de los derechos que le son propios a los consumidores; además en este apartado se hace referencia y se analiza la figura jurídica de la compraventa, examinando desde luego el contrato de compraventa de bien inmuebles.

Marco Regulatorio Jurídico del Derecho de los Consumidores en Materia de Lotificaciones y Parcelaciones; en este capítulo se analiza el marco legal referente al tema de las lotificaciones y parcelaciones, iniciando desde el fundamente Constitucional, abordando las leyes secundarias, entre las

cuales están la Ley de Protección al Consumidor, Ley de Urbanismo y Construcción, Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, del Área Metropolitana de San Salvador y los Municipios aledaños, Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional, para terminar con un análisis de la regulación de la temática en otros países como España, Argentina, México, Chile y Venezuela.

Análisis de Variantes, este capítulo hace referencia al procesamiento de datos y corroboración de las hipótesis planteadas en el primer capítulo.

## **ABREVIATURAS Y SIGLAS**

**CC** = Código de Comercio

**CCom** = Código de Comercio

**CNR** = Centro Nacional de Registros

**COAMSS** = Consejo de Alcaldes de Área Metropolitana de San Salvador

**CODEMET** = Consejo de Desarrollo Humano

**CONACYT** = Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología

**COPLAMSS** = Comité de Planeación del Área Metropolitana de San Salvador

**DPC** = Defensoría del Consumidor

**INDECU** = Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario

**IRA** = Instituto Regulador de Abastecimientos

**LELPUH** = Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para uso Habitacional

**LPC** = Ley de Protección al Consumidor

**MIPLAN** = Mejoramiento Integrado del Área Metropolitana de San Salvador por el ministerio de planificación

**MOP** = Ministerio de Obras Públicas

**NSO** = Normas Salvadoreñas Obligatorias

**ONU** = Organización de las Naciones Unidas

**OPAMSS** = Oficina de Planificación del área Metropolitana de San Salvador

**SC** = Superintendencia de Competencia

**TS** = Tribunal Sancionador

**VMVDU** = Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano

# **CAPITULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Situación Problemática**

En El Salvador como en muchos países de Latinoamérica existe una alta tasa de crecimiento demográfico, por lo tanto el ser humano se ve obligado a buscar nuevos espacios donde poder construir una vivienda y así protegerse de los diversos eventos naturales tanto previsibles como no previsibles, esto aunado a la pequeña extensión territorial con que cuenta el país en comparación con otros, generan una serie de problemas, dentro de los cuales, y el que nos interesa<sup>1</sup>, para tomarlo como punto de inicio de la investigación está el alto grado de personas que no cuentan con un lugar digno donde vivir, menoscabándose inevitablemente el derecho a una vivienda contemplada en el artículo 119 de la Constitución de la República, en este momento encuentra sentido una de las figuras contempladas en el ordenamiento jurídico, la cual será abordada de manera permanente en la presente investigación, nos referimos a las lotificaciones y parcelaciones, ellas son las figuras jurídicas por las que se dividen en forma simultánea o sucesiva un inmueble con el fin de dar lugar a un núcleo poblacional.

Tanto las lotificaciones como las parcelaciones son figuras jurídicas, que el Estado indirectamente utiliza con el fin de procurar que todas las familias cuenten con una vivienda. Sin embargo, todo parece indicar que la normativa referente a su regulación, no está orientada a proteger los intereses de las

---

<sup>1</sup> La presente Investigación tiene como eje central “La Educación en materia de consumo” para determinar la eficacia del marco regulatorio existente en El Salvador, referente a la protección de los consumidores, pero específicamente la protección de las personas que adquieren inmuebles parcelados o lotificados.

personas que adquieren esos lotes o parcelas, razón por la cual la realidad salvadoreña demuestra una serie de inconvenientes, los cuales padecen los lotehabiente o adquirentes de las tierras lotificadas o parcelas, que se traducen en serios problemas de estafas, producto de la ignorancia de las personas en la materia. Las situaciones descritas no mejoraron con la entrada en vigencia de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional<sup>2</sup>, y su respectivo Reglamento, en razón que en ella se dejó de lado la protección de los lotehabientes.

Es importante señalar que aunque recientemente surge una Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional, aún siguen siendo muchas las personas que no reciben la información adecuada del servicio que obtendrán y específicamente los procedimientos para la adquisición de sus lotes o parcelas, es decir, no tienen acceso a educación en materia de consumo, por tanto no son conscientes de los derechos que tienen como consumidores y como adquirentes de los inmuebles, provocando que los lotificadores comercialicen estos de manera arbitraria, introduciendo cláusulas abusivas que perjudican al consumidor final, por no contar con el adecuado conocimiento de la legislación, si bien es cierto, no es posible alegar ignorancia de la ley, en El Salvador no se tiene una cultura de información de consumo y agregado a eso, la ausencia de reformas en la Ley de Protección al consumidor agrava la situación.

En El Salvador por mandato constitucional<sup>3</sup>, se garantiza la propiedad privada en función social, con el fin que la mayoría de personas lleguen a ser propietarias de una vivienda digna<sup>4</sup>, el Estado revestido de su poder de

---

<sup>2</sup> Decreto legislativo N° 993 emitido el 25 de Enero de 2012, publicado en el Diario Oficial N° 46 de fecha 07 de Marzo de 2012.

<sup>3</sup> Según lo establecido en el Artículo 101 de la Constitución de la República, el cual se refiere al Orden Económico donde el Estado es el garante para la defensa de los Consumidores.

<sup>4</sup> Este Derecho se encuentra contenido en el Artículo 103 y 119 de la Constitución, estableciéndose en el primero de ellos el derecho a la propiedad privada en función social,

imperio, tiene como objetivo el cumplimiento de las bases constitucionales, creando así una Ley Especial con que, aparentemente pretende garantizar a la persona humana que es el principio y el fin de la actividad del Estado, brindándole así, seguridad jurídica al momento de adquirir parcelas o lotes, situación que por años se vio vulnerada por los lotificadores, que en muchos casos se dedicaban a la comisión de delitos regulados por el Código Penal, como es el caso de las estafas.

A nivel internacional se cuenta con la aceptación de El Salvador de adoptar las Directrices que la Organización Naciones Unidas establece para la protección al Consumidor, es así, como el Estado pretende llenar los estándares de calidad que los grandes mercados mundiales requieren para que sea un país atractivo para la inversión extranjera, por ellos el derecho comparado que regula la relación jurídica-económica que se da entre los sujetos proveedor y consumidor no deja de ser importante, por lo que las regulaciones al respecto de países como Venezuela y México, que cuentan con estándares básicos para la protección de los consumidores, debería de ser tomados como referentes en nuestro país, a fin de reforzar la protección de este sector de los consumidores.

## **1.2 Descripción de la problemática**

En la Constitución de la República<sup>5</sup> se reconocen derechos que son inherentes a la persona humana por parte del Estado, y se han creado las respectivas instituciones, para velar por el cumplimiento de los mismos. A pesar de la creación de la Ley de Protección al Consumidor, aún siguen siendo pocos los esfuerzos que realiza la Defensoría del Consumidor, para

---

mientras que en el Artículo 119 se establece una obligación del Estado de procurar que el mayor número de personas cuenten con una vivienda digna.

<sup>5</sup> Constitución de la República de El Salvador, D. L. N° 38 del 15 de Diciembre de 1983; publicado en el Diario Oficial N° 234, Tomo 281 del 16 de Diciembre de 1983.

dar a conocer el derecho de acceso a la información y el principio de publicidad de los derechos de una persona como adquirente de un lote o parcela, lo que da lugar a que los lotificadores, sean éstos personas naturales o empresas, cometan abusos donde el más afectado es el consumidor. Debido a la ignorancia de los términos legales o la confusión en los trámites a realizar para poder obtener el título de un terreno se crea la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional y su Reglamento, para agilizar aquellos trámites de legalización de lotes y parcelas adquiridos por lotehabientes, que buscan utilizar dichos inmuebles para uso habitacional, pero no resuelve los abusos, explicados anteriormente, por parte de los lotificadores.

Dentro de las principales causas por las cuales la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional, no resuelve los abusos a los lotehabientes, se encuentran:

No es una normativa que garantice la seguridad jurídica de los adquirentes de lotes o parcelas, puesto que no detiene las prácticas abusivas, de las que estos pueden llegar a ser víctimas.

Tampoco cuenta con mecanismos que aseguren que el lotehabiente tiene toda la información necesaria, para que éste legalice su parcela como parte de la educación previa al realizar una compraventa de un inmueble.

Como consecuencia se dan las siguientes situaciones:

Inseguridad Jurídica, puesto que no se le explica al lotehabiente, las cláusulas de las que está contenido un contrato de compraventa de un inmueble parcelado o lotificado, dando la posibilidad que los lotificadores vean la oportunidad de aprovecharse de ellos.

Si bien es cierto, posibilita una solución al problema de la tardanza en la legalización de parcelas o lotes, no es una normativa que promueva

garantizar que la información que se le da al lotehabiente sobre el inmueble que comprará sea cierta, verdadera y completa; lo que genera que se adquieran inmuebles que a la postre no pueden ser legalizados, puesto que no cumplen con los requisitos para ser calificados aptos a la explotación en cuanto a su uso habitacional.

El papel del Derecho a la Educación en Materia de Consumo no es contemplado, puesto que sólo se limita a dar solución a un problema ya generado, no previniendo que el mismo se desarrolle, con la educación hacia los lotehabientes.

### **1.3 Formulación del problema**

¿Son realmente eficaces las leyes tendientes a proteger los derechos de los consumidores de lotes o parcelas para uso habitacional?

¿Es posible solucionar los problemas de estafas y engaños a los lotehabientes por parte de los lotificadores o propietarios de parcelas o lotificaciones de inmuebles con aparente uso habitacional con la creación de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional?

¿En qué medida la nueva Ley de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional viene a acrecentar la protección de los derechos como a la seguridad jurídica y a la educación en materia de consumo para los lotehabientes de lotes y parcelas?

### **1.4 Justificación de la investigación**

El presente tema de investigación constituye un aporte a la comunidad jurídica, referente a los derechos de los consumidores en materia de lotificaciones y parcelaciones; en ese sentido, no obstante contar nuestra legislación con una Ley de Protección al Consumidor y con su respectivo

Reglamento, en el país surgen diversos problemas para aquellas personas que adquieren tierras parceladas o lotificadas. Asimismo se cuenta con leyes que tienden a procurar por los derechos de estos consumidores, como lo son la Urbanismo y Construcción, Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y de los Municipios Aledaños<sup>6</sup>, Ley especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional<sup>7</sup>, en las cuales se regulan aspectos administrativos, o de procedimientos a seguir por las empresas lotificadoras para llevar a cabo una lotificación o parcelación, pero que en materia de protección de consumidores, y específicamente de los adquirentes de las tierras parceladas y/o lotificadas, poco o nada vienen a normar, soslayándose de una realidad en la que vive el país, porque las estafas en este campo se amplían, y uno de los motivos por lo que se da esa situación es por falta de información de los lotehabientes, dejando de lado el derecho a la educación en materia de consumo.

Se puede deducir en la legislación referida anteriormente, un vacío referente a la protección efectiva que quién se encuentra en una posición de inferioridad en la relación lotehabiente-lotificador; y debido a esa ausencia o imperceptible protección, es que se genera la problemática.

Pero además de ser un aporte a la comunidad jurídica, se pretende con la investigación contribuir a una solución de aquellos problemas, creando un ordenamiento jurídico capaz de proteger de manera eficiente los derechos de los consumidores y específicamente los derechos de los lotehabientes y limitar el poder de los lotificadores en esta relación, donde se supone que ambas partes son iguales.

## **1.5 OBJETIVOS**

---

<sup>6</sup> Decreto legislativo N° 732 emitido el 08 de Diciembre de 1993, publicado en el Diario Oficial N° 18 de fecha 26 de Enero de 1994.

<sup>7</sup> Decreto legislativo N° 993 emitido el 25 de Enero de 2012, publicado en el Diario Oficial N° 46 de fecha 07 de Marzo de 2012.

### **1.5.1 Objetivos Generales**

Identificar en qué medida el ordenamiento jurídico garantiza los derechos de los adquirentes de lotes o parcelas del área Metropolitana de San Salvador.

Contribuir para la creación de un ordenamiento jurídico capaz de proteger de manera efectiva los derechos de los lotehabiente a través de reformas a la Ley de Protección al Consumidor, como la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

Determinar si las sanciones contempladas en la Ley de Protección al Consumidor son suficientes para evitar la consumación de infracciones que vulneran los derechos de los consumidores; y específicamente de los adquirentes de lotes y parcelas.

Establecer en qué medida la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional y su Reglamento contribuyen a la protección de los derechos de los lotehabientes.

Identificar los problemas generados a partir de la ausencia de normas efectivas en la protección de Derechos de los lotehabientes.

## **1.6 PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO**

### **1.6.1 Documental o Bibliográfica**

Es necesario realizar una investigación documental o bibliográfica, puesto que se utilizarán textos, libros, revistas, doctrina jurídica escrita por juristas especializados en el Derecho de los Consumidores, en la Compraventa y en figuras jurídicas como lo son las parcelaciones y las lotificaciones, también se

utilizará aquella normativa jurídica que en su desarrollo como cuerpo legal tenga un abordaje sobre el tema en cuestión.

### **1.6.2 Empírica o de Campo**

La investigación será empírica o de campo puesto que está destinada al estudio de la escasa protección que los derechos de los consumidores tienen en la práctica al ser objeto de fraudes al momento de realizar un contrato de compraventa de un lote o parcela.

### **1.6.3 Explicativa**

La investigación es explicativa en la medida que las hipótesis planteadas pretenden explicar las causas y efectos de un problema real que enfrentan los adquirentes de lotes y parcelas.

## CAPITULO II

### ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN MATERIA DE COMPRAVENTA DE LOTES Y PARCELAS

#### 2.1. Germen del Derecho de los Consumidores a nivel mundial

Desde tiempos remotos la sociedad ha luchado por alcanzar un reconocimiento a los derechos de los consumidores, surgiendo por lo tanto diferentes movimientos que buscaban beneficios a favor de éstos, tal es el caso del Código de Hammurabi<sup>8</sup>; que era aplicable en Asiría reino de los Sumerios, aproximadamente unos dos mil años antes de Cristo.

Asimismo líderes religiosos como Martín Lutero y Juan Calvino criticaron y atacaron las prácticas engañosas por parte de los comerciantes, proponiendo un medio de solución a través de precios justo en el mercado.

El surgimiento de los Derechos de los Consumidores es de reciente creación en comparación con otras ramas del derecho. Puede ubicarse este origen a mediados del siglo XIX, teniendo su antecedente en los Estados Unidos de América a finales del Siglo XVIII cuando se dan los primeros intentos por el reconocimiento de estos derechos. Posteriormente surgen las Organizaciones de Consumidores en otros países desarrollados, como el primer germen del derecho en cuestión, específicamente en el Reino Unido. Dichas organizaciones surgen como movimientos de autodefensa, a modo

---

<sup>8</sup> ARMIJO SERRANO, Roberto Facundo, *“La evolución de la Ley de Protección a los derechos de los consumidores”*; Tesis para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Universidad de El Salvador, San Salvador. 2010, p. 17. Dicho argumento es complementado por lo dicho por el autor SANCHEZ LEGRAN, en su obra *“El Movimiento de los consumidores”*, estableciendo que las organizaciones de consumidores surgen en un proceso de reconocimiento de los derechos de los mismos, a mediados del siglo XIX, como una forma de defensa propia utilizadas por los consumidores ante los proveedores; por su parte VARGAS NIELLO, ubica el surgimiento de los grupos de protección de los consumidores, en los países anglosajones, como un movimiento abolicionista de las injusticias laborales.

de hacer valer los derechos de los adquirentes de bienes y servicios en forma colectiva frente a los proveedores y comerciantes<sup>9</sup>.

La fuente de dichas organizaciones debe situarse en el siglo XIX, y nacen de diversas teorías que cuestionaban el sistema capitalista vigente en esa época en Europa. Es de hacer mención que las primeras organizaciones toman impulso y se consolidan acuerpándose en cooperativas, y asociándose especialmente en cuestiones relacionadas con las condiciones laborales de los trabajadores<sup>10</sup>.

En el siglo XIX, en los países europeos y en los Estados Unidos de América se fundan movimientos importantes para el reconocimiento de los derechos laborales de los trabajadores, en 1889 surge en Estados Unidos la Liga Nacional de Consumidores como un movimiento que luchaba contra las injusticias laborales y a modo de perfeccionar normas referentes a la fabricación de ciertos productos, bajo las cuales se guiaran diferentes empresas, a partir de la creación de reglamentaciones apropiadas para los distintos productos o servicios del mercado en la época.

El surgimiento de las Organizaciones de Consumidores como se conocen hoy en día emergen hasta el siglo XIX, acordes con el proceso de industrialización que se vivía en la época. Estas organizaciones surgieron bajo la idea del poder adquisitivo de los consumidores y el deseo de obtener más bienes<sup>11</sup>. Posteriormente nace el Movimiento Consumerista<sup>12</sup>, y a partir

---

<sup>9</sup> SÁNCHEZ LEGRAN, Francisco; RUIZ LEGIDO, Olga; *Et. Al; FACUA y El Movimiento de Consumidores*; Edit. FACUA Consumidores en Acción; Marzo- 2008; Sevilla, España; pp. 11-15

<sup>10</sup> VARGAS NIELLO, José; *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde las Perspectiva de los consumidores*; Comisión Económica Para América Latina y el Caribe CEPAL; Publicaciones de las Naciones Unidas; Santiago de Chile, Chile; 2006. pp. 12-14

<sup>11</sup> ARMIJO SERRANO, Roberto Facundo, *Ob. Cit.* p. 18

<sup>12</sup> El Consumerismo se manifiesta en los criterios utilizados por los ciudadanos a la hora de adquirir bienes y servicios en el mercado. Una manifestación del comportamiento consumerista se da cuando los consumidores cuestionan la disminución de su soberanía a través de la denuncia, reclamación o protesta. Entendiendo con ello una demanda dirigida

de él surgen en todos los países industrializados las organizaciones de consumidores, alcanzando hasta ese momento una incidencia en las decisiones de los gobiernos, y específicamente en las mejoras de leyes tendientes a la creación y protección de los derechos de los consumidores<sup>13</sup>.

Ulteriormente, mediante el discurso del presidente de los Estados Unidos de América, John F. Kennedy, para atender el clamor de la sociedad europea y norteamericana, se ve obligado a promulgar los derechos de los consumidores, expresando frente al Congreso lo siguiente: "Ser consumidor, por definición nos incluye a todos (...) Somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas y privadas... pero es el único grupo importante cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados"<sup>14</sup>.

La lista de derechos consagrados en la Carta proclamada por el Presidente Kennedy son: Derecho a la Seguridad: Garantizar la protección del consumidor contra la comercialización de productos peligrosos que suponen una amenaza para la salud o la vida; derecho al acceso de la información: que incluye garantizar la protección contra la publicidad, el etiquetado o cualquier otra práctica informativa de marketing llevada a cabo de forma

---

a la modificación de las relaciones de intercambio en el mercado, de forma que dichas relaciones se alejen del principio de soberanía del productor y se acerquen al de soberanía del consumidor. Es decir el Consumerismo es un movimiento social que busca defender los derechos de los consumidores, a través de las asociaciones de éstos, pretendiendo un equilibrio del lugar de soberanía que ocupa el consumidor frente al productor de bienes y servicios en el mercado; SANCHEZ LEGRAN, Francisco; RUIZ LEGIDO, Olga; *Et. Al; Op. Cit.*, p. 112.

<sup>13</sup> *Ibid.*, p. 13.

<sup>14</sup> Teniendo como contexto el nacimiento de la moderna responsabilidad de los proveedores por los productos defectuosos, el desarrollo de la Protección al Consumidor a finales de los años 1950 y principios de la década de 1960 y la efectiva masificación de la producción y el consumo, en relación con estos fenómenos económicos se transforma la manera en que los consumidores y proveedores se relacionan, ya que, cambian de relaciones o tratos directos a transacciones estandarizadas y despersonalizadas, por medio de máquinas y medios electrónicos. Es por ello que en estas últimas décadas se desarrollan los pilares fundamentales de la Protección al Consumidor como son la responsabilidad objetiva del proveedor. SÁNCHEZ LEGRAN, Francisco y otros; *Op. Cit.* p. 13.

fraudulenta, abusiva o engañosa; derecho a elegir: que implica garantizar al consumidor, en la medida de lo posible, el acceso a una variedad de productos y servicios, a precios competitivos y con una calidad satisfactoria, y en aquellos sectores donde la competencia no pueda desarrollarse y deba ser sustituida por la regulación gubernamental, garantizar una calidad y un servicio satisfactorio a un precio justo; derecho a ser escuchado: que supone garantizar que el interés general de los consumidores sea representado, escuchado y tenido en cuenta a la hora de formular las políticas gubernamentales que les afecten, y asegurar igualmente un trato equitativo, en el acceso a la justicia por el consumidor<sup>15</sup>.

La relacionada Carta daría un mayor fundamento al movimiento de consumidores, y es a partir de ella que en 1973, el Consejo de Europa proclama la Carta Magna del Consumidor; posteriormente en 1975, la Comunidad Económica Europea elabora un programa preliminar<sup>16</sup> en donde se reconocen garantías y derechos de los consumidores, frente a los abusos del proveedor.

En 1985 la Asamblea General de las Naciones Unidas proclama las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección de los consumidores en las que se establecen los principios de Protección al Consumidor. A partir de este año, en América Latina y el Caribe se han retomado esos principios en las respectivas legislaciones nacionales, y además los gobiernos de esos países han desplegado esfuerzos para la creación de instituciones relacionadas a los derechos de los consumidores, logrando en muchos países, importantes mejoras en los derechos de los consumidores, particularmente en niveles de representación y diálogo entre las empresas y el Estado.

---

<sup>15</sup> VARGAS NIELLO, José; *Op. cit.*; p. 12.

<sup>16</sup> El programa preliminar se celebra por primera vez el 15 de marzo de 1983, fecha que se retoma posteriormente para conmemorar el Día Mundial del Consumidor; *Ibid.*, p. 13.

Las Directrices de la Organización de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, son un conjunto de objetivos básicos internacionalmente reconocidos, preparados especialmente para que los gobiernos de los países en desarrollo y los países de reciente independencia las utilizaran para la estructuración y fortalecimiento de políticas y leyes tendientes a la protección de los consumidores y centran su atención en los intereses y necesidades de éstos, reconociendo que los mismos afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación frente a los empresarios<sup>17</sup>.

Posteriormente, los fundamentos jurídicos de una Política de Protección a los Consumidores fueron incorporados al Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea<sup>18</sup> para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección a éstos, para que cada uno de los Estados miembros de la Comunidad Europea los adoptaran en sus propias normas secundarias.

En 1973, se crea la Comisión de las Comunidades Europeas y el Comité Constitutivo de los Consumidores, el cual en el año de 1990 se convirtió en Consejo de los Consumidores, a quien se le reviste de la función de representación de los intereses de los consumidores, ante los órganos comunitarios, de los problemas concernientes a la protección del consumidor.

Por decisiones tomadas en 1995, la Comisión Europea determinó transformar nuevamente al Consejo, en Comité de los Consumidores. Posteriormente, en el año 2000, en Estados Unidos de Norte América se propusieron frenar los abusos en las cobranzas extrajudiciales, con lo cual se

---

<sup>17</sup> SÁNCHEZ LEGRAN, Francisco, y otros; *Op. Cit.*, p. 14.

<sup>18</sup> En virtud de lo estipulado en el artículo 153 del Tratado sobre la Unión Europea, firmado en Maastricht, Holanda, el 7 de febrero de 1992 y la reforma incorporó al Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, el título XV que entró en vigor el 1º de mayo de 1999.

entregaron nuevas herramientas a los ciudadanos, dándoles la posibilidad de ejercer acciones colectivas, para el fortalecimiento y facilidades en la formación de asociaciones de consumidores, con el fin de eliminarlas cláusulas abusivas y reconocer el derecho a retracto en contratos de adhesión. En conclusión, la evolución de los Derechos del Consumidor a nivel internacional, está dividido en cuatro periodos<sup>19</sup>, que marcaron el desarrollo de éstos.

El Primer Período denominado “Fronterizo” puesto que es previo al desarrollo de la sociedad de consumo, donde existe un avanzado progreso industrial capitalista, durante esta etapa no se distinguía suficientemente al consumidor como grupo social y no se tenía conciencia del estado de vulnerabilidad en que se encontraba en relación al productor o proveedor.

Esta fase se consideró la época de la Teoría del Libre Mercado de Adam Smith, en la que no existía ningún tipo de control en cuanto a los precios de los bienes y servicios que se comercializaban, es decir, el Estado no tenía que intervenir en el desarrollo de la actividad económica, porque no tenía los recursos, ni la capacidad para mantener la dinámica de la misma, dando así carta blanca a los dueños del gran capital de interponer las reglas del juego del mercado en el cual el consumidor individual que no tenía conciencia de organización destinada para la búsqueda de la protección de sus derechos en forma colectiva<sup>20</sup>.

A partir del reconocimiento de la sociedad de consumo, que corresponde al Segundo Período, se da inicio a las regulaciones de algunos aspectos, que si bien no tendían directamente a la protección del consumidor, promueven una mejoría en su estatus jurídico; puesto que como se mencionó anteriormente,

---

<sup>19</sup> PRADA ALONSO, Javier; *Protección del Consumidor y Responsabilidad Civil*, Marcial Ponds, Ediciones Jurídicas y Sociales S.A de C.V., Madrid 1998, p. 19.

<sup>20</sup> STIGLITZ, Gabriel y otros, *Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios*, Editorial La Roca, 1ª edición, Barcelona, España, 2001, p. 88.

se dejaba la mecánica del desarrollo de la actividad económica a los dueños del gran capital minimizando la intervención del Estado, a través de la lucha contra los monopolios que buscaba quitarle los beneficios a las empresas que tenían la exclusiva comercialización y muchas veces la producción de bienes y servicios necesarios para la vida del consumidor, trabajar por la lealtad comercial que le asegura al consumidor la obtención de la información necesaria del bien o servicio a adquirir seleccionando el que mejor le convenga de las ofertas que los proveedores o productores de los bienes o servicios le realicen, respetando las normas de comercialización, entre otros, que fueron normas y regulaciones que indirectamente brindaban protección al consumidor en ese período.

En la Tercera Etapa, se reconoce a los consumidores como grupo social definido y deliberadamente se emiten normas tendientes a su protección, donde la más importante fue la Ley Kennedy, como se apuntó anteriormente, con este acontecimiento podría decirse que se produce el nacimiento de los derechos del consumidor y por primera vez se empiezan a elaborar normas y principios que regulan específicamente la materia, teniendo por objetivo principal la defensa de los consumidores.

John F. Kennedy como Presidente Norteamericano fue quien ante el Congreso de los Estados Unidos, formuló, desarrolló y propuso cuatro derechos básicos en función de los consumidores, los cuales mantienen hasta nuestros días como reglas fundamentales que deberán ser incorporadas en los textos legales tendientes a la protección del consumidor<sup>21</sup>, tales derechos son el derecho al acceso a la información, derecho a la seguridad, derecho a escoger y derecho a ser escuchado; este reconocimiento de derechos fue producto del trabajo del movimiento de consumidores a nivel mundial. Posteriormente los derechos de los

---

<sup>21</sup> STIGLITZ, Gabriel y otros, *Ibíd.*, p. 88.

consumidores han venido creciendo, hasta el punto del surgimiento de otros, como el derecho a la educación y el derecho a un ambiente saludable.

El Cuarto Período, es conocido como “desarrollo sustentable”, la preocupación por el medio ambiente se manifiesta a través de la racionalización de los hábitos de consumo, no sólo se reconocen derechos a los consumidores, sino también se establecen deberes para éstos, ya que el objetivo no solo es protegerlo de los abusos del mercado, sino preservar y proteger el medio ambiente, a efectos de asegurar las posibilidades de acceso al consumo para las futuras generaciones de consumidores, asegurando así el desarrollo saludable de las vidas de los herederos del mundo, quienes sufrirán las consecuencias de la inconsciencia que deje la presente generación.

Este período está caracterizado por la responsabilidad que el consumidor asume al adquirir bienes y servicios amigables con el medio ambiente, obligando a las grandes empresas a respetar aquellas normas tendientes al desarrollo sustentable, evitando así el consumo extra, innecesario e inconsciente de recursos renovables y no renovables, especialmente referido a los efectos negativos por el uso de combustibles fósiles y la explotación de metales y minerales, productos forestales y agrícolas<sup>22</sup>.

El consumo sustentable que consiste en el uso de bienes y servicios que responden a necesidades básicas mejorando calidad de vida, minimizando el uso innecesario de recursos naturales, materias con alto grado de toxicidad, desechos y contaminantes en el transcurso del ciclo de vida y que no comprometen las necesidades de las futuras generaciones a fin de garantizar la existencia de recursos y mejores condiciones existenciales para la presente generación preservando el medio ambiente.

---

<sup>22</sup> STIGLITZ, Gabriel y otros, *Ibíd.*, p. 88.

## **2.2. Surgimiento del Derecho de los consumidores en El Salvador**

La protección de los consumidores, como una rama del derecho, es de reciente surgimiento; y en El Salvador no es la excepción, cuando a partir de los años cincuenta el Estado intervino en el Orden Económico y Social, dicha intervención buscaba la estabilidad de precios por medio del mantenimiento de condiciones de rentabilidad para los productores y de justicia social para los consumidores<sup>23</sup>, creando el Instituto Regulador de Abastecimientos.

El Instituto Regulador de Abastecimientos<sup>24</sup> IRA, surge a partir de la intervención que ejerce el Estado salvadoreño en los mercados de productos de consumo básico, siendo parte del proceso de modernización del Estado y la economía. Dicho instituto surge en primer momento como el Instituto Regulador de Cereales y Abastecimientos, y a partir de 1971 pasa a ser el IRA, cuya función fue participar en el fomento y comercialización en la producción agropecuaria, especialmente granos básicos como maíz, frijol, arroz y maicillo, regulando su abastecimiento a través de precios estables que sean remunerativos para productores y justos para los consumidores.

En 1985, como se apuntó anteriormente, surgen las “Directrices de Naciones Unidas para la Protección al Consumidor”, que desempeñaron un rol determinante para la obtención del respeto de los derechos del consumidor, a partir de ello que se logra implementar políticas de defensa a los derechos del consumidor en países miembros, no siendo la excepción El Salvador.

El desarrollo de estos derechos en Latinoamérica comenzó a tener auge en los años noventa, durante el Siglo XX; es así que en El Salvador posterior al conflicto armado y tras los Acuerdos de Paz, en la Constitución de la

---

<sup>23</sup> Ley Orgánica del Instituto Regulador de Abastecimientos, D. L. N° 235, Tomo 233, con fecha de publicación en el D. O. el 23 de Diciembre de 1971.

<sup>24</sup> RAUDA CLAROS, Melkin Josué, “*Análisis geográfico de la autosuficiencia alimentaria en El Salvador*”; Tesis para optar al grado de Ingeniero Agrónomo de la Facultad de Ciencias Agronómicas, Universidad de El Salvador, San Salvador, 2004, p. 12.

República de 1983, es donde se encuentra el primer antecedente de la protección de los consumidores, específicamente en el Artículo 101<sup>25</sup> de la carta magna, el cual expresa que el orden económico debe centrar esencialmente su atención y responder a principios de justicia social, asegurando una existencia digna del ser humano.

La justicia social significa darle a cada quien lo que le corresponde, es un ideal presente en cada ser humano, en este sentido el artículo al cual se hace referencia, manifiesta el enfoque que debe darse al orden económico, es decir, debe de estar dirigido a hacer valer los derechos de los ciudadanos, asegurándoles Justicia, siendo éste el valor principal que el Derecho trata de realizar a través de sus distintas expresiones, es por ello que se reconoce como su base a la justicia social, y a los derechos característicos por ser inherentes a los seres humanos, asegurándoles así una vida digna, es decir, poseer un nivel de vida aceptable de desarrollo social de cada persona humana.

El inciso segundo del artículo en mención establece la obligación del Estado de promover y fomentar el desarrollo económico y social, procurando el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Es decir, que el Estado tomará acciones para lograr una creación de riqueza, prosperidad por medio de la óptima utilización de materias primas y materiales en adición a la mano de obra que estipula, los equipos, maquinarias, recursos naturales, insumos; la productividad, por otra parte es el esfuerzo que existe en la relación entre cantidad y calidad de bienes.

---

<sup>25</sup>Art. 101.-“El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano.

El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores”. Constitución de la República de El Salvador.

Es decir, se establece que con la finalidad de promover el desarrollo económico y social, entre otras medidas, el Estado debe “defender el interés de los consumidores”. Atendiendo a este precepto constitucional el gobierno de esa época se comprometió a presentar a la Asamblea Legislativa en un plazo de 60 días posteriores a la firma de los Acuerdos de Paz un Proyecto de Ley de Protección al Consumidor, en donde se contemple el fortalecimiento del Ministerio de Economía, con el objetivo de marcar un primer paso en la dirección de la eventual creación de una Procuraduría General de Defensa del Consumidor<sup>26</sup>.

Si bien es cierto, la primera Ley de Protección al Consumidor, significó esfuerzos para poder, de alguna manera defender y promover los derechos de los consumidores<sup>27</sup>, dichas leyes carecían de una entidad autónoma, que se encargara de su efectivo cumplimiento, delegándose esa función a la Dirección General de Protección del Consumidor, que era una dependencia del Ministerio de Economía. Sin embargo, dicha dependencia no contaba con instrumentos para llevar a cabo su función con eficacia.

---

<sup>26</sup> Es así como el Ministerio de Economía decide someter a consideración de la Asamblea Legislativa un Proyecto de Ley de Protección al Consumidor, aprobado mediante D.L. n° 267 de fecha 19 de Junio de 1992, publicado en el D.O. N° 159, Tomo N° 316, del 31 de agosto del mismo año; posteriormente el 27 de noviembre de 1992 se aprueba su respectivo Reglamento, lo anterior es el primer intento del gobierno en impulsar políticas encaminadas a la protección del consumidor. Dicha Ley fue derogada por la actual Ley de Protección al Consumidor, D.L. N° 666, de fecha 14 de Marzo de 1996, publicado en el D.O. N° 58, Tomo N° 330, del 22 de Marzo de 1996. La segunda Ley añadió muy poco y no constituyó un avance con relación a la primera, desde el punto de vista legislativo se le pueden señalar más defectos que a la primera ley y presenta muchos de los mismos errores de aquella. Durante el gobierno que imperó en estos años no se hace referencia de manera explícita en el Plan de Desarrollo Económico Social, a la Política de Protección al Consumidor, ya que durante ese período se hace una masiva privatización de los servicios públicos, haciéndose referencia únicamente cuando se exponen los objetivos, estrategias y medidas de la Política de Regulación en los sectores de las Telecomunicaciones, Energía Eléctrica, Agua Potable y Recursos Hídricos, entre otros todo esto en el contexto de modernización del Estado. Dichas políticas no se encaminaban a la protección al consumidor y si se centraban en el tema de la Defensa de la Libre Competencia. En: [www.nacionesunidas.org.sv/fodm2012](http://www.nacionesunidas.org.sv/fodm2012), consultado el: 15-08-2013.

<sup>27</sup> FRATTI DE VEGA, Karla María; Artículo: *El Derecho de Consumo en El Salvador*, publicado en Revista “Derecho y Negocios”; San Salvador, El Salvador, Marzo 2010; p. 12.

Durante los gobiernos anteriores, se apostó por una inversión extranjera y a la vez se impulsó a la producción exportable, tratando de promover el libre mercado, El Salvador emite la Ley de Integración Monetaria<sup>28</sup> con el fin de incorporar de manera efectiva al país en un proceso de integración económica mundial, por lo que se dictan regulaciones pertinentes que facilitan el intercambio comercial con el resto del mundo de forma eficiente.

Asimismo dicha Ley se crea con el objetivo de dar curso legal irrestricto en el país al dólar de los Estados Unidos de América, para generar y preservar la estabilidad económica del cambio entre la moneda nacional de El Salvador, es decir, el colón y la moneda de curso legal llamada dólar de los Estados Unidos de América, se fijó a razón de ocho colones setenta y cinco centavos de colón por cada dólar, generando estos sucesos una fuerte confusión por parte de los ciudadanos y un descontento debido al incremento en el costo de los servicios básicos, la canasta básica, entre otros, perjudicando siempre al más débil en la relación proveedor- consumidor.

Durante el período de 2004-2009 se lanza el plan de Gobierno “País Seguro” en el cual se toma en cuenta la protección al consumidor en el área de acción de la Gestión y Programas Presidenciales que hace referencia a garantizar el funcionamiento de un sistema de economía social de mercado competitivo, integrador y que proteja los derechos de los consumidores<sup>29</sup>. Dentro de los objetivos planteados por este plan de gobierno se hace el compromiso de reforzar la constitucionalidad relacionada al funcionamiento del mercado y la defensa del consumidor, a través del fomento en éste de una cultura de reclamo de sus derechos mediante mecanismos para una mayor transparencia y acceso a la información en los sectores más

---

<sup>28</sup> Ley de Integración Monetaria, D.L. N° 201, publicado en D.O. N°241, Tomo 349 el 22 de Diciembre de 2000.

<sup>29</sup> PLAN DE GOBIERNO DE EL SALVADOR 2004-2009, *País Seguro*, presidencia Elías Antonio Saca.

propensos a la defraudación en la materia, creando la infraestructura suficiente para que todos los ciudadanos puedan presentar sus denuncias y quejas<sup>30</sup>.

Dentro de esta etapa se da un mayor auge a los derechos del consumidor en un Plan de Gobierno, estableciéndose diferentes parámetros para la protección e información de sus derechos y reforzando a la Institución encargada de velar por el cumplimiento de éstos dotándola a su vez de equipo, recursos humanos y recursos financieros.

Es oportuno señalar que durante esta época se nombra un Comisionado Presidencial para la Defensa y Protección del Consumidor, con el objeto de impulsar un anteproyecto para la creación de una nueva Ley de Protección al Consumidor y la creación de la Defensoría del Consumidor, como una institución encargada de defender a los consumidores. La nueva Ley fue aprobada en Agosto del año 2005<sup>31</sup> y los objetivos de su plan de gobierno son cumplidos y enmarcados en su mayoría en esta ley bajo finalidad de hacerla cumplir.

Con la Ley de Protección al Consumidor se crea la Defensoría del Consumidor, dotada de personalidad jurídica, como una entidad descentralizada y con autonomía administrativa y presupuestaria, que sustituyó a la Dirección General de protección al Consumidor. En octubre del año 2006, es reconocida por la Defensoría del Consumidor<sup>32</sup>. la Asociación Nacional para la Protección de los derechos de los Consumidores de El Salvador, organización que busca concientizar a la población sobre su educación de consumo y la protección de sus derechos como consumidores.

---

<sup>30</sup> *Ibíd.*, p. 12.

<sup>31</sup> Ley de Protección del Consumidor, D.L. N° 776 emitido el 31 de Agosto de 2005, publicado en el D.O. N° 166 de fecha 8 de Septiembre de 2005.

<sup>32</sup> ARMIJO SERRANO, Roberto Facundo, *Op. Cit.* p. 39.

En el mes de agosto del año 2007 se lanza oficialmente la Ley del Consumidor en el período presidencial de Elías Antonio Saca, de acuerdo con la Política de Protección al Consumidor creada el mismo año, además se constituye un Sistema Nacional de Protección del Consumidor, que pretende unir fuerzas gubernamentales y no gubernamentales para la protección de los derechos de éstos.

En El Salvador a partir del año 2009 se contaba con una Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento respectivo, los cuales regulaban algunos aspectos contemplados en las Directrices de las Naciones Unidas, pero se carecía hasta ese momento de una Política Nacional de Protección al Consumidor<sup>33</sup> en la cual se definieran las áreas estratégicas de intervención del Estado y aquellas medidas necesarias que deben adaptarse para mejorar el bienestar de los consumidores.

No es sino a partir del año 2010, que El Salvador cuenta con una Política Nacional de Protección al Consumidor, la cual surgió de los esfuerzos de la Defensoría del Consumidor, organizaciones sociales, el sector empresarial, representantes de Universidades, académicos y profesionales con trayecto en la materia, funcionarios de gobierno entre otros<sup>34</sup>, con el único objetivo de velar por los derechos de los consumidores.

Es de remarcar que en dicho documento no se dejaron de lado las Directrices de las Naciones Unidas, retomando aquellas que se adecúen a las posibilidades del país, estableciéndose en ella seis ejes siendo los siguientes: la protección de la salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios; la protección de los intereses económicos de los consumidores; la difusión y acceso a la información; la promoción de la educación formal e

---

<sup>33</sup> GOBIERNO DE EL SALVADOR; *Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020*; Sistema Nacional de Protección al Consumidor, San Salvador, El Salvador. 2010, p.

<sup>34</sup> *Ibíd.*, p. 20.

informal de los consumidores; el fomento de la participación organizada de los consumidores; y la promoción de patrones de consumo sostenible.

### **2.2.1 La protección de la Salud y la Seguridad en el consumo de bienes y servicios**

El eje en mención encuentra su inspiración en el artículo uno de la Constitución de la República, que sitúa a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado, el cual debe estar tendiente a garantizar, entre otros, el derecho a la salud.

Además dentro de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección al Consumidor, el derecho a la seguridad encuentra su propio apartado, mediante el cual se propone a los Estados la adopción de medidas apropiadas, dentro de ellas jurídicas, reglamentarias, entre otras, tendientes a que los productos sean inocuos en el uso al que se destinan o en sus usos previsibles<sup>35</sup>.

En el mismo sentido, la Ley de Protección al consumidor establece<sup>36</sup> el derecho a la seguridad y calidad de los productos, con el fin de ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios que en condiciones normales o previsibles de utilización, pongan en peligro la vida, salud o integridad del consumidor; en tal sentido, es un derecho con una doble orientación, la buena calidad de los productos o servicios que reciben y la seguridad de tales productos aprobando exámenes de calidad, con el fin de poner a salvo la integridad de las personas, además de preservar el medio ambiente presente y fomentarlo para en un futuro.

---

<sup>35</sup> ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS; *Directrices de las Naciones Unidas Para la Protección del Consumidor*; Departamento de Asuntos Económicos y Sociales; Nueva York, 2003, p. 5.

<sup>36</sup> El Artículo 4 literal f) de la Ley de Protección al consumidor.

Para dar cumplimiento a este eje de carácter fundamental dentro de la Política Nacional de Protección al Consumidor, tiene vital importancia el fortalecimiento de las Normas Técnicas Obligatorias que definan parámetros claros y objetivos sobre las condiciones de fabricación, composición y comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen a los consumidores, pero especialmente en el sector de alimentos, medicamentos y agua potable.

Actualmente El Salvador cuenta con las Normas Salvadoreñas Obligatorias<sup>37</sup> (NSO), las cuales establecen o determinan aquellas características mínimas que deben cumplir determinados productos, para ser considerados aptos para el consumo del ser humano<sup>38</sup>.

Pero este eje<sup>39</sup> además exige fortalecer la institucionalidad que asegure el cumplimiento de dichos marcos normativos y para que actúe eficaz y oportunamente ante la identificación de posibles riesgos derivados del consumo o uso de bienes o servicios. Hablamos específicamente de las asociaciones de consumidores.

Una gran novedad de la Política Nacional de Protección al Consumidor, es que articula el Sistema Nacional de Defensa del Consumidor; esta política

---

<sup>37</sup> DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR- El Salvador; *Leyes y normas de utilidad y de Protección al Consumidor*; en: [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv), consultado el: 13-08-2013.

<sup>38</sup> Entre algunas de ellas tenemos: Norma Salvadoreña Obligatoria para el Agua-Agua Potable; tiene como propósito establecer los requisitos físicos, químicos y microbiológicos que debe cumplir el agua potable para proteger la salud pública; Norma Salvadoreña Obligatoria para Agua-Agua Envasada; establece los requisitos físicos, químicos, microbiológicos, radiológicos y de control de las buenas prácticas de manufactura que debe cumplir el agua envasada destinada para consumo humano; Norma Salvadoreña Obligatoria de Azúcares-Especificaciones; cuyo objeto es regular lo relacionado el Azúcar, estableciendo sus características físicas, químicas y especificaciones nutricionales, que conserven la salud del consumidor y determinando los requisitos mínimos que el fabricante-proveedor debe cumplir al momento de su producción y distribución; Norma Salvadoreña Obligatoria referente a Estándares de Calidad-Café Soluble instantáneo; mediante la cual se establecen los requisitos del Café soluble instantáneo, en sus diferentes clasificaciones, para la venta en el mercado sea nacional o extranjero.

<sup>39</sup> POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2010-2020; *Op. Cit.*, p. 20.

lleva a vigilar de forma coordinada el cumplimiento de las normas técnicas obligatorias relacionadas con la calidad, inocuidad y el etiquetado (éste tiene que ver con las fechas de vencimiento). Se realizan conjuntamente con el Ministerio de Salud inspecciones, en el análisis de productos para consumo humano para poder identificar los productos que están contaminados y que pueden poner en riesgo la vida de las personas.

Según sentencia emitida por el Tribunal Sancionador de la DPC establece que de acuerdo al Artículo 28 de la LPC deberá de imprimirse en el envase o empaque de medicinas, alimentos, bebidas o cualquier otro producto perecedero, la fecha de vencimiento de los mismos, la normativa jurídica puntualiza la obligación de incorporar, entre otras cosas la fecha de vencimiento de los mismos, dado que después de expirado el plazo dentro del cual deben consumirse dichos bienes, éstos pueden perder la calidad o las condiciones que de ellos se espera y el hecho de consumirlos una vez expirado su plazo podría en algunos casos poner en riesgo el organismo de las personas, llegando estos, inclusive, a sufrir serios quebrantos de salud a consecuencia de ello<sup>40</sup>.

### **2.2.2 La protección de los intereses económicos de los consumidores**

La relación entre proveedor y consumidor es estrictamente de carácter económica, en la cual a cambio de un precio se proporciona un bien o se presta un servicio; sin embargo ésta por sí no es equitativa, por el contrario, el sujeto fuerte de la relación está representado por el proveedor; es a partir

---

<sup>40</sup> Resolución 1340-11 del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dicha resolución trata sobre infracción interpuesta a un empresa farmacéutica, sancionándosele debido a que en su establecimiento poseía una bebida carbonatada vencida; prohibición contenida en el Artículo 14 y a la obligación contenida en el artículo 28 inc. Segundo de la LPC, por tal motivo se multa a la infractora de la Ley; p. 4.

de ello que debe haber una constante supervisión o vigilancia por parte del Estado, a través de la Defensoría del Consumidor con el fin de equiparar las fuerzas en dicha proporción; y velar por el interés económico del consumidor.

La protección y promoción de los intereses económicos de los consumidores, también constituye una de las Directrices formuladas por las Naciones Unidas la cual procura que las políticas de los Estados traten en la medida de lo posible obtener el máximo beneficio de los recursos económicos de los consumidores; que se intensifiquen los esfuerzos de los gobiernos, para evitar las prácticas que atenten contra el interés económico de las personas consumidoras; la adopción de políticas que determinen la responsabilidad de los comerciantes, en materia de requisitos normales de durabilidad, higiene y seguridad de los productos, entre otras<sup>41</sup>.

Este eje de la Política, comprende la efectiva verificación por parte del Estado, de un amplio número de derechos, entre los que se pueden mencionar: que los bienes adquiridos sean los que les fueron ofrecidos; que los contratos no incluyan cláusulas abusivas; que los términos referentes a las Garantías estén establecidas según lo regulado por las leyes; además que el precio que se pagó por el bien o servicio sea el que se estableció de antemano con el proveedor; que los intereses sean calculados según lo establecido por la ley; y derecho a que el proveedor cumpla con la responsabilidad por los desperfectos en el bien que haya adquirido el consumidor.

Sobre la protección a los intereses económicos de los consumidores el artículo 13 de la LPC se encamina al respecto, ya que claramente establece que el precio que se pacta al momento de la celebración del contrato, bajo ninguna circunstancia podrá ser modificado unilateralmente, salvo que las

---

<sup>41</sup> ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS; *Op. Cit.* p. 7.

partes acordaran lo contrario, al respecto el Tribunal Sancionador<sup>42</sup> ha dejado entre ver el derecho que tienen los consumidores, de pedir el desistimiento del contrato celebrado con un determinado proveedor, y que éste último le reintegre lo pagado, salvo la posibilidad de retener en concepto de gastos administrativos un equivalente al interés legal en materia mercantil sobre el valor del bien o servicio, lo anterior a fin de no menoscabar la economía de los consumidores y consecuentemente fomentar el desarrollo económico del país.

### **2.2.3 Difusión y acceso a información**

Dentro de las Directrices establecidas por las Naciones Unidas este eje se denomina como “Programas de Educación e Información”, mediante el cual se requiere a los gobiernos la formulación de programas o actividades tendientes a la educación e información, con el objeto de capacitar a los consumidores para que puedan hacer decisiones fundadas relacionado con la adquisición de bienes y servicios, así como también que tengan conocimientos de sus derechos y obligaciones, para hacerlos valer.

Como se puede vislumbrar, de este derecho se demarcan dos grandes aspectos: por una parte, el conocimiento que debe procurar el Estado para los consumidores, en cuanto a sus derechos y obligaciones; y por la otra, la capacidad del consumidor para elegir los bienes y servicios utilizando de

---

<sup>42</sup> Resolución 371-13 del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, en la cual el demandante interpone su denuncia debido a que la demandada incumplía las cláusulas del contrato, que consistía en la obtención de una membresía hotelera, a fin de ser beneficiada con diferentes promociones en la lista de hoteles y destinos turísticos, en vista que las promociones ofertadas nunca fueron efectivas con la excusa que no se encontraban cupos disponibles, se pretende por parte de la adquirente de la membresía la devolución de lo pagado, por lo que el Tribunal Sancionador en búsqueda de la seguridad económica y la no afectación del patrimonio de ésta, procede a multar a dicha institución infractora y a retribuírsele lo pagado a la demandante; p. 9.

mejor manera sus recursos económicos, a partir del conocimiento del bien a adquirir.

Es así, que la Ley de Protección al Consumidor, comprende el derecho a la información dentro del Capítulo IV, del Título I como una serie de obligaciones hacia el proveedor de informar sobre las características de los productos que ponen a disposición de los consumidores; mientras que en el Capítulo VI, del mismo Título, hace referencia al derecho a la educación y formación en materia de consumo, como una misión o propósito que tiene el Estado para con los consumidores. Es decir, de este derecho se desprende por un lado la obligación del Estado de informar, y por el otro la obligación de los empresarios en ofrecer correcta la información de sus productos.

Otro sujeto que juega un papel sobresaliente en el cumplimiento de este derecho son las asociaciones de consumidores, las que tienen la tarea de proporcionar información útil a la población, tanto de sus derechos y obligaciones, como acerca de las características y componentes de determinados productos<sup>43</sup>.

El derecho a la difusión y acceso a la información se ve reflejado claramente al momento en que el proveedor estampa en el envase o empaque de los productos para consumo o adquisición del consumidor la fecha de vencimiento del mismo, al cumplir con estos requisitos que se establecen en el artículo 28 inciso 2º se permite al consumidor conocer con certeza el límite de tiempo durante el cual un producto conserva sus atributos de calidad, lo cual conlleva la garantía de que el producto no podrá ofrecerse al consumidor después de la fecha de vencimiento<sup>44</sup>.

---

<sup>43</sup> POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2010-2010; *Op. Cit.*, p. 24.

<sup>44</sup> Resolución 931-13 del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, que versa sobre la inspección realizada en el establecimiento de panadería, donde se encontró carne vencida, por lo cual se siguió el proceso respectivo, le apertura a prueba por ocho días

#### **2.2.4. Promoción de la educación formal e informal de los consumidores**

Asociado a esto se encuentra el tema del consumismo, el cual se traduce en la adquisición de más de lo que se necesita; sin embargo, el Estado debe intervenir para intentar cambiar esos patrones de consumo desmesurado y orientarlo más a un consumo responsable y sostenible, mediante campañas de concientización, a través de la educación formal e informal a los consumidores a fin de evitar que ellos creen necesidades humanas que en realidad son necesidades superfluas, o deseos que pueden surgir por ostentación, por presión social o bien por incitación de los medios publicitarios que llevan a la posibilidad de adquisición de productos innecesarios, y hasta por imitación.

Por otro lado debe promover, la capacitación a los proveedores para que cumplan con las disposiciones contempladas en la Ley de Protección al Consumidor, evitando que se cometan arbitrariedades que vulneren los derechos de los consumidores. Otro punto importante para el desarrollo de este eje en la Política de Protección al Consumidor, es hacer conciencia en la persona consumidora, forjándole una actitud crítica ante el consumo, haciéndole entrar en razón para que sustituya el consumismo desequilibrado por patrones racionales de consumo.

La promoción de la educación comienza a forjarse en el hogar y posteriormente en la escuela, por lo tanto, es importante que sea ahí donde se desarrollen programas de estudio escolar, para prevenir que los derechos de los consumidores no sean transgredidos y que exista una adecuada información desde las primeras bases en materia de consumo.

---

hábiles y se le sanciona a la proveedora con multa de \$219.35 ya que este falta se considera muy grave; p. 2.

La DPC y la SC con el apoyo de la Secretaría de Estado para Asuntos Económicos del Gobierno de Suiza y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y Desarrollo (UNCTAD), suman esfuerzos a manera de fortalecer su actuación institucional y cercanía con las personas consumidoras<sup>45</sup>.

Basados en que nos encontramos en una era del consumidor y la libre competencia, dichas instituciones gubernamentales, a través de la firma de un documento que fortalecerá este proyecto que es de trascendente importancia. La implementación de políticas públicas que fortalezcan el intercambio comercial y promuevan el desarrollo de la economía dotando al consumidor de beneficios, por lo tanto es necesaria una promoción formal de la educación en ésta materia, entre las acciones que se llevarán a cabo se tiene, que la firma tomará en cuenta acciones de beneficio para las personas consumidoras, tales como, el fortalecimiento de los programas de educación al consumidor y la promoción de la participación ciudadana en las asociaciones de consumidores, todo esto a fin de generar una consolidación de una nueva cultura de consumo.

### **2.2.5. Fomento de la participación organizada de los consumidores**

Desde sus orígenes, como se apuntó *supra*<sup>46</sup>, las organizaciones han tenido un papel sobresaliente en el crecimiento y defensa de los derechos de los consumidores; en base a esa razón el Estado debe promoverlas,

---

<sup>45</sup> Noticias de la Defensoría del Consumidor El Salvador; *Fortalecerán educación y tutela de los derechos de los consumidores*; en: "www.defensoria.gob.sv/novedades/noticias, consultado el: 23-03-2014.

<sup>46</sup> *Vid.* p. 10 El germen de las organizaciones de consumidores surge durante el siglo XIX, como producto del proceso de industrialización, estas se dan bajo la idea del poder de adquisición de los consumidores y el deseo de obtener más bienes.

potenciarlas y fortalecerlas, con el fin que siga desempeñando una función imprescindible.

Dichas organizaciones de consumidores son la vía mediante la cual los ciudadanos se constituyen para poder realizar actividades comunes, con el fin de alcanzar el progreso de las sociedades. En estos casos, para la protección de los intereses de los consumidores, en una sociedad como la nuestra en donde impera una alta actividad de consumo, que es uno de los elementos básicos de la actividad económica y social, la participación de éstas es indispensable ya que buscan espacios que les permitan una incidencia real en la construcción de políticas públicas en materia de consumo y en todos aquellos ámbitos en que los que se tomen decisiones que afecten directa o indirectamente a la parte débil de la relación es decir al consumidor.

#### **2.2.6. Promoción de la adopción de patrones de consumo sostenible**

A través de este eje, el Estado debe tratar de cambiar los malos hábitos de consumo, como el uso irracional de la energía y el agua potable, la generación desmesurada de desechos, las preferencias alimenticias poco saludables de las familias, entre otros, que constituyen costumbres fuertemente arraigadas en la población salvadoreña y que impactan negativamente en el medio ambiente y en la salud del ser humano, poniendo en riesgo la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras<sup>47</sup>.

Por tal razón el cambio de esos malos hábitos de consumo, no solamente va dirigido a los consumidores o al Estado con la creación de programas de

---

<sup>47</sup> POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2012-2020; *Op. Cit.* p. 27.

concientización, sino que también desempeñan un papel importante las empresas, los sindicatos, las organizaciones ecologistas, entre otras.

Otro avance importante que ha tenido el derecho de los consumidores en El Salvador, en la circunscripción temporal en comento, son las reformas a la Ley de Protección del Consumidor, ya que mediante ella se fortalecen los derechos de las personas consumidoras en temas como: derecho de retracto; derecho a acceso la información de productos y servicios; derecho a una garantía legal; derecho a darse de baja; derecho a una protección contra la publicidad engañosa o falsa; derecho a la protección contra prácticas abusivas; derecho a la protección de la inclusión de cláusulas abusivas en el contrato.

### **2.3. Los Derechos de los consumidores en la Ley de Protección al Consumidor**

Esta ley a diferencia de las emitidas anteriormente en El Salvador, encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores, toma como fundamento las Directrices de las Naciones Unidas<sup>48</sup>, con el fin de garantizar la efectiva protección de los derechos de los consumidores brindándole los medios para defenderlos y procurando un equilibrio en la relación proveedor-consumidor.

Los derechos que contempla la Ley de Protección al Consumidor son: derecho de acceso a la información; derecho a la educación en materia de consumo; derecho de asociación para la defensa de los derechos del consumidor; derecho a la libertad de elección; derecho a no ser discriminado; derecho a la seguridad y calidad; derecho a la compensación, los cuales a

---

<sup>48</sup> DEFENSORÍA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR; *Ley de Protección al Consumidor Versión Comentada*; Algier's Impresores S.A. de C.V.; San Salvador, El Salvador; 2008. p. 24.

continuación serán abordados de manera ligera y posteriormente en el Capítulo III será tratado con mayor profundidad.

### **2.3.1 Derecho de acceso a la información**

Este derecho encuentra su fundamento en la asimetría de conocimiento entre proveedores y consumidores; ya que permite a éste último conocer las características completas de los bienes y servicios que va a adquirir. Esta información le sirve para reclamar en caso de inconformidad<sup>49</sup>. El derecho en mención es reconocido por el hecho que el consumidor, debe tener acceso a una serie de datos y características de los bienes que son inferiores a los que tiene el proveedor. Es por ello que se crean condiciones que no son igualitarias para ambas partes de la relación proveedor- consumidor, lo cual justifica que se imponga el deber de informar al adquirente de bienes y servicios.

Entre la información que los proveedores de bienes y servicios deben brindar están: el origen o composición de los bienes; calidad, cantidad y peso; el precio, tasa o tarifa; fecha de caducidad, respecto de los bienes perecederos; instrucciones o indicaciones para el correcto uso del bien, es decir características completas de los bienes o servicios a adquirir<sup>50</sup>.

La ley establece ciertos requisitos que deben cumplir los proveedores para brindar la información<sup>51</sup>, entre ellos que esta debe ser en idioma castellano, en forma clara, veraz, completa y oportuna y como obligación del proveedor determinar las características de los productos y servicios que serán

---

<sup>49</sup> DEFENSORÍA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR; *Ibíd.* p. 29.

<sup>50</sup> CRUZ MEJIA, Sandra Carolina; y otros, “*La eficacia en la tutela de los derechos de los consumidores en el ejercicio de los medios alternos de solución de controversias regulados en la Ley de Protección al Consumidor vigente*”; Tesis para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Universidad de El Salvador, San Salvador, 2009, p. 61.

<sup>51</sup> Artículo 4 literales a), b), c), e l) de la Ley de Protección al Consumidor.

adquiridos por el consumidor, esto es aplicable en todo ámbito de consumo y en el caso de las lotificaciones y parcelaciones no es la excepción ya que el lotificador debe brindarle al lotehabiente o al consumidor potencial de lotes o parcelas las indicaciones necesarias que éste requiera.

El derecho a ser informado que tiene el consumidor debe tender a protegerlo de la publicidad engañosa de la que éste puede ser víctima, además debe dirigirse a procurar que los bienes y servicios sean obtenidos en las condiciones en que el proveedor los ofertó públicamente, así también debe leerse y darse las explicaciones necesarias de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, ya que éste tendrá carácter vinculante para las partes contratantes y como compromiso a cumplir entre ellos.

### **2.3.2 Derecho a la educación en materia de consumo**

Este derecho comprende un deber para el Estado, tendiente a crear políticas que procuren una educación al consumidor; es decir, que conlleve a una publicitación de los derechos que le son propios a los consumidores, así como los mecanismos que tiene para hacer valer esos derechos, en caso de violaciones por parte de los proveedores encaminado a crear una cultura de consumo correcta y fortalecer el respeto a los derechos del consumidor al momento de la relación comercial<sup>52</sup>.

En el artículo 4 literal d) de la Ley de Protección al Consumidor se reconoce el derecho a la educación y libre asociación<sup>53</sup>, determinando que los sujetos

---

<sup>52</sup> DEFENSORÍA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, *Op. Cit.*; p. 30.

<sup>53</sup> Lo anterior de acuerdo al artículo 7 literal e) de la misma Ley la cual regula el retirar del mercado cualquier producto o servicio que no cumpla con las condiciones de prevención mínimos para asegurar la vida, salud o seguridad de las personas y de este modo garantizar los derechos de los consumidores establecidos en las leyes y exigidos por las asociaciones de los consumidores.

consumistas tienen el derecho a ser informados en materia de consumo y a la creación de asociaciones de los mismo para la defensa de sus derechos y realizar acciones que ayuden a la sociedad consumista.

El derecho en mención permite conocer las facultades que brinda la Ley de Protección al Consumidor, para que éstos conozcan las formas en que pueden hacer efectivos sus derechos.

### **2.3.3 Derecho de asociación para la defensa de los consumidores**

La vigente Ley de Protección al Consumidor, desarrolla el derecho de Asociaciones en una de sus vertientes específicas. Estamos hablando de la Asociación de Consumidores, con el fin que protejan sus derechos que pueden ser vulnerados por parte de los proveedores de bienes o servicios hacia el consumidor<sup>54</sup>. El fundamento de las Asociaciones es que los consumidores al asociarse adquieren mayor fuerza, representatividad en la sociedad, y a partir de ello puedan defender sus derechos.

El ejercicio de este derecho no podrá ser objeto de otras restricciones más que las previstas por la Ley, las cuales constituyan medidas necesarias en una sociedad democrática, para la seguridad nacional, la seguridad pública, la defensa del orden y la prevención de prácticas abusivas, la protección de la salud y la economía de los consumidores.

### **2.3.4 Derecho a la Libertad de Elección**

Este derecho implica la multiplicidad de opciones y de escoger la que mejor le parezca, sin que se les pueda imponer algún producto o servicio<sup>55</sup>.

---

<sup>54</sup> DEFENSORÍA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, *Op. Cit.*; p. 30.

<sup>55</sup> *Ibíd.*; p. 31.

Asociado a este derecho se encuentra íntimamente relacionado el derecho a la educación en materia de consumo, porque de nada serviría que los consumidores tengan libertad de elección, si lo que consumen no les es de utilidad, o si por el contrario le es de utilidad, éstos utilizan de forma errónea sus recursos económicos al adquirir determinados productos o servicios, de los que podría prescindir.

El derecho a la libertad de elección encuentra su base legal en el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, brindándole la facultad al consumidor de elegir libremente y a que reciba un trato igualitario en similares circunstancias, sin que sea objeto de discriminación o abuso de ninguna clase que pueda afectar al adquirente del bien o servicio.

### **2.3.5 Derecho a no ser discriminado**

Se refiere que el consumidor reciba un trato igualitario, es decir que el consumidor no debe sufrir tratos desiguales cuando se encuentre en iguales condiciones con otro consumidor<sup>56</sup>; por lo tanto, no debe negársele un producto o servicio por cuestiones de raza, sexo, condición económica, nacionalidad, discapacidades físicas, afinidad política, religión, etc., circunstancias que no deben de tomarse en cuenta entre la relación proveedor-consumidor, invocándose el derecho de igualdad que significa tratar igual al igual y desigual al desigual.

Es derecho del consumidor el no ser discriminado<sup>57</sup> por ningún motivo que lesione su derecho como ciudadano, ya que se entiende que el respeto de los derechos humanos es una condición básica y necesaria para el desarrollo de una leal y honesta competencia en el mercado. No es posible construir un

---

<sup>56</sup> *Ibíd.*; p. 63.

<sup>57</sup> De acuerdo al artículo 3 de la Constitución de la República en el cual se le reconoce a todas las personas la igualdad ante la ley.

sistema económico orientado a brindar a los consumidores más y mejores opciones, si no se respeta, en su base, la dignidad de la persona.

Un ejemplo de la vulneración de este derecho se da cuando en establecimientos abiertos al público discriminan la entrada de consumidores, en base a criterios prohibidos por nuestra Constitución. Así, se impide el acceso de los consumidores y usuarios a los servicios que brindan estos locales, por motivos de índole racial o socioeconómico, vulnerándose con ello, no sólo el derecho fundamental de igualdad de trato y no discriminación constitucionalmente contemplado, sino además, los derechos de los ciudadanos como consumidores.

### **2.3.6 Derecho a la Seguridad y Calidad**

El derecho a la Seguridad y Calidad constituye un deber para los proveedores, tendiente a que los productos comercializados sean inocuos para la salud, integridad física y vida de los consumidores; es decir que los productos y servicios deben ser seguros, sin representar un peligro para la salud de las personas. Sin embargo, existen bienes que en sí mismos constituyen un peligro para el ser humano, por lo que en el caso de éstos el derecho encuentra vigencia a partir de la información oportuna que el consumidor debe recibir de parte del proveedor<sup>58</sup>.

Los bienes y servicios que son ofrecidos a los consumidores deben cumplir con las normas y las disposiciones establecidas en materia de seguridad y calidad, además deben de cumplir los instructivos referentes a los empaques y envases de los productos; deben incluirse las advertencias de seguridad y explicar claramente el uso adecuado de éstos.

Sobre este derecho básico conferido a los consumidores, el artículo 7 de la

---

<sup>58</sup> DEFENSORÍA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR; *Ibíd.*; p. 30.

Ley de Protección al Consumidor expresa las obligaciones mínimas que los proveedores deben cumplir, por ejemplo: no utilizar en los productos comercializados sustancias prohibidas por leyes locales y tratados internacionales, no usar en la composición de los productos sustancias tóxicas o nocivas para la salud de las personas, mantener la higiene en los lugares de producción, almacenamiento, comercialización y transporte de los productos. Además el artículo 9 del mismo cuerpo normativo sostiene que los productores de alimentos, bebidas o medicinas deben cumplir con ciertas reglas establecidas en el Código de Salud.

En El Salvador existen entidades que velan por el cumplimiento del derecho en comento, las cuales se encargan de certificar la calidad de los productos que se comercializan; se trata del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología conocido por sus siglas como CONACYT<sup>59</sup>, éste emite normas, reglas y regulaciones que buscan garantizar la seguridad y la calidad de los productos puestos en el mercado y ofrecidos a los consumidores.

Otra entidad que juega un papel fundamental para el cumplimiento de este derecho es la Comisión Nacional de Alimentos<sup>60</sup>, creada con la finalidad de vigilar y velar por la sanidad, calidad y pureza de los alimentos, su producción, procesamiento, transporte, distribución, almacenamiento y comercialización<sup>61</sup>.

---

<sup>59</sup> El Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, creado en el año 1992, desde la perspectiva legal, una entidad autónoma, adscrita al Ministerio de Economía, y su junta directiva, que es su máxima autoridad, reúne a representantes de los sectores público, privado, académico y profesional, presididos por el Ministro de Economía.

<sup>60</sup> En el año 2009 se crea la Comisión Nacional de Alimentos, institución que es constituida por el Ministerios de Salud Pública y Asistencia Social, Ministerio de Agricultura y Ganadería, y la Defensoría del Consumidor, en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, con el propósito de promover y fortalecer la protección efectiva de la calidad de los alimentos, la salud y el bienestar familiar de los consumidores.

<sup>61</sup> CENTRO PARA LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR, *Nuestro Derecho a la Seguridad y Calidad de Bienes y Servicios. Garantías y Responsabilidades*. Serie número 3, El Salvador, San Salvador. p. 7.

### 2.3.7 Derecho a la Compensación

La compensación es un término con diferentes significados, entre ellos el de una forma de extinguir una obligación, regulada en el Código Civil en los artículos 1525 y siguientes<sup>62</sup>; sin embargo esa definición no es la que nos interesa, sino la definición de compensación como un derecho o una forma de restituir una daño económico.

El proveedor tiene la obligación de cumplir con lo ofrecido, entregando los bienes o prestando el servicio en los términos pactados, es decir en la forma señalada y con la calidad en que se prometió; del incumplimiento surge para el consumidor la llamada compensación, la cual implica que éste elija de entre diversas opciones para no ser afectado<sup>63</sup>.

El derecho a la compensación encuentra su base legal en el artículo 4 literal i)<sup>64</sup>; en el que se contempla como uno de los derechos básicos con que cuenta todo consumidor de bienes o servicios; además del mismo artículo se desprenden las alternativas a elegir, que como derecho de compensación posee el consumidor en caso de incumplimiento del proveedor, entre las que se tiene: la reparación del bien; exigir el cumplimiento de la oferta de acuerdo a los términos originales; la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio. En cualquiera de los casos la elección será del consumidor; por otro

---

<sup>62</sup> Art. 1525.- Cuando dos personas son deudoras una de otra, se opera entre ellas una compensación que extingue ambas deudas...”; Código Civil, D.E. S/N, 23 de agosto de 1859, San Salvador, El Salvador. Ordenándose su publicación el 1 de mayo de 1860 en cada uno de los pueblos, villas y ciudades de El Salvador, mediante D.E. de fecha 10 de abril de 1860, el cual se publicó en La Gaceta oficial N° 85, tomo 8 de 14 de abril de 1860.

<sup>63</sup> DEFENSORÍA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR; *Op. Cit.*; p. 31-32.

<sup>64</sup> Art. 4.- Sin perjuicio de los demás derechos que se derivan de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes:

i) Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta de acuerdo a los términos originales, si esto fuere posible; a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio; aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado...”

lado la compensación se hace efectiva en cualquiera de los mecanismos que la Ley establece para la solución alternativa de un conflicto, para el caso el avenimiento, la mediación, la conciliación o el arbitraje; o en caso de no alcanzar una solución por estos medios, podría llegar a hacerse efectiva por la vía judicial correspondiente.

### **2.3.8 Derecho a la Protección**

El derecho a la protección con que cuentan los consumidores, encuentra su asidero legal a partir del Artículo 4 literales j), k) y m)<sup>65</sup>; en los que se establece el derecho de aquellos, de contar con medios para solucionar sus problemas o conflictos con los proveedores, de manera más sencilla, rápida, y que no les haga incurrir en gastos cuantiosos; es decir, un procedimiento administrativo, en el que goce de algunos privilegios como la inversión de la carga de la prueba, la facultad de representarse por sí mismo sin incurrir en mayores gastos, la brevedad y agilidad del procedimiento, entre otros.

Dentro del procedimiento con que cuentan los consumidores para hacer valer sus derechos y solucionar sus conflictos con los proveedores se establecen diferentes medios de solución alternos de conflicto, entre ellos:

El avenimiento<sup>66</sup>, es la primera etapa que contempla el proceso administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor, mediante

---

<sup>65</sup> Art. 4.- Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes:

j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito;

k) Defender sus derechos, en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos;

m) Reclamar por vía judicial o a través de los distintos medios alternativos de solución de conflictos, la reparación de daños y perjuicios sufridos por deficiencia, mala calidad o retraso en la entrega de los bienes o servicios adquiridos...”

<sup>66</sup> DEFENSORÍA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR; *Op. Cit.*; p. 143.

el cual después a la denuncia se busca el acercamiento entre las partes, proponiéndoles una solución basada en equidad y justicia.

La conciliación, encuentra su fundamento legal en el Artículo 111 de la Ley de Protección al Consumidor<sup>67</sup>; es el medio de solución de conflictos mediante el cual las partes en litigio, por si mismos tratan de lograr un acuerdo; con la ayuda de un conciliador, quien asume el papel de un tercero neutral con la función de acercar los intereses de las partes<sup>68</sup>.

La mediación<sup>69</sup>, con este medio de solución de controversias se busca un acuerdo entre las partes por medio de un tercero imparcial, quien únicamente dirige las comunicaciones, sin la facultad de imponer soluciones a alguna de las partes.

El arbitraje; es el medio de solución de conflictos mediante el cual las partes otorgan la facultad de tomar la decisión que solucionará el conflicto a un tercero, llamado árbitro. La decisión que toma tiene el nombre de laudo arbitral.

La siguiente etapa que se contempla es propiamente el proceso administrativo sancionador, a través del cual se determina la responsabilidad del presunto infractor de la Ley, verificándose todas las garantías

---

<sup>67</sup> Art. 111.- “La Conciliación procederá cuando exista petición expresa del consumidor para proceder directamente a ello o si una vez intentado el avenimiento sin ningún resultado satisfactorio las partes no soliciten la mediación o el arbitraje. Para tal fin, se citará a conciliación hasta por segunda vez al supuesto responsable del hecho denunciado.

La Defensoría dentro de los cinco días siguientes designará a un funcionario para que actúe como conciliador y citará a las partes señalando lugar, día y hora para la comparecencia a la audiencia conciliatoria, quienes podrán hacerlo personalmente o por medio de apoderado con facultad expresa para conciliar, haciéndose constar en acta el resultado de la misma.

En caso de acuerdo conciliatorio, éste producirá los efectos de la transacción y la certificación del acta tendrá fuerza ejecutiva.

El arreglo conciliatorio entre el proveedor y el consumidor, no significa aceptación de responsabilidad administrativa de aquél.”

<sup>68</sup> DEFENSORÍA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR; *Op.Cit.*; p. 143.

<sup>69</sup> *Ibíd.* p. 146.

constitucionales. Además de estos medios siempre existe el derecho de acudir ante los Tribunales de Órgano Judicial, cuyo fundamento legal se encuentra en el artículo 1 del Código Procesal Civil y Mercantil<sup>70</sup>.

Por otra parte con la Ley de Protección al Consumidor contempla una serie de novedades, entre ellas se tienen: la creación de la Defensoría del Consumidor como ente autónomo; la creación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor; procedimientos administrativos funcionales y ágiles; sistema sancionador adecuado a la gravedad de la infracción a la ley; adición de medios alternativos de solución de controversias, defensa de interés colectivo y difuso; participación de Asociaciones de Consumidores.

El derecho a la Educación en materia de consumo, como se apuntó anteriormente, juega un papel fundamental para la efectiva protección de los consumidores, debido que a partir de ella, aquellos conocen sus derechos y los mecanismos para hacerlos efectivos en caso de violaciones, es en ese punto que encuentra relación con el derecho a la protección que asiste a todos los adquirentes de bienes y servicios.

#### **2.4 Origen de la Figura Jurídica de las Lotificaciones y Parcelaciones en El Salvador**

El surgimiento de las lotificaciones y parcelaciones significa, el inicio del desarrollo urbano como lo conocemos hoy en día, por lo que es necesario hacer referencia a la época en la que el hombre busca un lugar donde sentirse seguro y protegido del ambiente en el que vive, que de alguna forma representa un peligro inminente para su bienestar. Es así como el hombre

---

<sup>70</sup> Art. 1.- todo sujeto tiene derecho a plantear su pretensión ante los tribunales, oponerse a la ya incoada, ejercer todos los actos procesales que estime convenientes para la defensa de su posición y a que el proceso se tramite y decida conforme a la normativa constitucional y a las disposiciones legales.”; D.L. 712, de fecha 18 de septiembre de 2008, publicado en el D.O. 224, tomo 381 de fecha veintisiete de noviembre de 2008.

primitivo encuentra protección en árboles, cuevas o cavernas, pero sin un lugar fijo, cambiando constantemente en aras de búsqueda de alimentos<sup>71</sup>, y de seguridad para vivir.

Cuando el hombre decide establecerse en un lugar, se ve en la necesidad de trabajar la tierra y proveer su propio alimento, construyendo en la misma extensión de tierra su vivienda, lo que dio paso a las agrupaciones de hombres conviviendo en una comunidad, donde cada uno poseía su extensión de tierra muy bien demarcada y que les permita desarrollar aldeas construidas con el objetivo de tener un lugar donde vivir, respetando al mismo tiempo a la naturaleza. Posteriormente, la ambición de los grandes imperios irrumpió en la tranquilidad de muchas aldeas, como en el caso de lo que hoy es América Latina, y en específico en el territorio salvadoreño, los conquistadores fundaron pueblos, villas y ciudades entre bosques y terrenos cultivados por los indígenas. Para evitar el desorden territorial se creó una normativa específica proveniente del Derecho Español, con el fin de fundar las ciudades, pueblos y villas.

Cuando se establecieron los pueblos, y las tierras estuvieron divididas en grandes extensiones de las cuales pocos eran los propietarios, en su mayoría españoles, se crea la primera urbanización en el año de 1897, que consistía en un conjunto de parcelaciones que se pusieron a la venta en la Zona Nor-Occidental de la capital o en ese entonces conocido como el Valle de la Hamacas. A esa primera urbanización se le conoce como Campo de Marte<sup>72</sup>, que era exclusivo para familias de la clase alta.

La Compañía H de Sola, en año de 1928 compró un inmueble en el que se encontraba ubicada la Estación Central de Tranvía y los inmuebles aledaños,

---

<sup>71</sup> IZQUIERDO ASENCIO, Rafael; *Protección Registral de los Derechos Reales y Tutela Judicial Efectiva*, Consejo General del Poder Judicial, Madrid, España, 1999. p. 18.

<sup>72</sup> LUNGO UCLES, Mario, *Procesos Urbanos*. Primera edición, Editorial ISTMO, San Salvador, 1992, p. 2.

destinando estos a la construcción de otro proyecto lotificador y otro más en la finca conocida como "Santa Anita" en el que se le brindan al lotehabiente todas aquellas condiciones y servicios que indicaban un alto grado de comodidades pero que hoy en día se consideran como básicos.

Para el año de 1931 la misma compañía compra la Finca "La Rábida" al Banco Occidental, ubicados al centro y sur de la capital inmueble destinado a la clase media, en 1935 se comercializan parcelas en la finca conocida como "Flor Blanca", lo que marco el antecedente para la creación de la primera institución destinada al ordenamiento territorial y la supervisión de las condiciones específicas que se necesitaban para que un inmueble se comercializara como lotificación, a esta institución se le conoció como "Mejoramiento Social".

En los años cincuenta, del siglo XX, el crecimiento poblacional y el desarrollo económico fueron determinantes para acrecentar la demanda de viviendas, que a su vez provocan un desorden territorial; para los años setenta del mismo siglo se crearon 253 lotificaciones en la capital, en 1978 se crea un programa destinado al Mejoramiento Integrado del Área Metropolitana de San Salvador por el Ministerio de Planificación, conocido como MIPLAN.

En las décadas de los ochenta y noventa del siglo en comento, la expansión industrial y territorial dieron paso a la sobrepoblación de la zona norte y sur de la capital, y separando las grandes lotificaciones destinadas a la clase alta y otras a la de clase media y baja, por lo que el descontento y otras situaciones más de las que El Salvador fue objeto, explotó en el conflicto armado<sup>73</sup>, haciendo que los habitantes de zonas rurales migraran a las grandes ciudades en busca de seguridad y una oportunidad para sobrevivir, a esto se asocia el terremoto ocurrido el 10 de Octubre de 1986 que agravó

---

<sup>73</sup> MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE, *Perfil Ambiental de la Región Metropolitana de San Salvador*, Editorial Prisma, San Salvador, 1999, p. 9.

más la crisis habitacional.

Con la firma de los Acuerdos de Paz en 1992, y la finalización del Conflicto Armado se necesitaron nuevas extensiones de tierra para dar abasto a la gran demanda habitacional, lo que provocó que muchas de las lotificaciones comercializadas fueran realizadas en zonas boscosas, causando deforestación descontrolada y poniendo en peligro la estabilidad ambiental, con el objeto de proporcionar mejores condiciones de vivienda y servicios básicos a los nuevos propietarios y generando grandes ganancias a las empresas con giro comercial lotificador.

Grandes extensiones cubiertas de vegetación, considerados pulmones de la capital, fueron destruidos degradando el medio ambiente, parte de esta deforestación indiscriminada fueron la Cordillera del Bálsamo, la Finca el Espino, donde hoy se encuentra la Escuela Militar, varios complejos comerciales, y la zona del Volcán de San Salvador con el proyecto "Cota Mil".

Desde los años 2000 hasta la fecha la población ha seguido creciendo y la demanda habitacional cada vez es mayor al igual que la degradación ambiental, por lo que ha sido necesario desarrollar un control más estricto de condiciones que debe reunir un terreno para ser considerado con vocación habitacional, el ideal para dar paso al desarrollo de un complejo habitacional, traducido en la comercialización de lotes y parcelas respetando así los suelos con vocación agrícola por ejemplo, que no son considerados de uso habitacional por sus propiedades específicas, al igual que las zonas protegidas por ser territorios de alta vegetación que favorecen los mantos acuíferos y purifican el aire. La Asamblea Legislativa de El Salvador aprobó, la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional<sup>74</sup>, como un requisito a petición de las Naciones Unidas, a través del Programa

---

<sup>74</sup> Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional, D.L. N° 993; emitido el 25 de Enero de 2012, publicado en el D.O. N° 46 de fecha 07 de Marzo de 2012.

del Fondo España Naciones Unidas en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio<sup>75</sup>.

El programa de Vivienda y Asentamientos Urbanos Productivos y Sostenibles apoyó técnicamente al Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano y a la Asamblea Legislativa de El Salvador, en el proceso de aprobación de la ley anteriormente mencionada así como ocurrió en países como Costa Rica, Colombia y Brasil<sup>76</sup>.

La Ley representa un beneficio nacional, porque permite la legalización de lotes habitados por familias de escasos recursos que actualmente no gozan de seguridad jurídica sobre su inmueble, que deberían contar con sus escrituras debidamente registradas en un plazo máximo de cuatro años, según la ley, es decir al mes de abril de 2016.

---

<sup>75</sup> Este Objetivo de Desarrollo del Milenio está referido a la reducción de la pobreza extrema y el hambre, promoción de la igualdad de género, y garantiza la sostenibilidad del medio ambiente.

<sup>76</sup> ONU. FONDO PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEL MILENIO; Programa Conjunto de Vivienda y Asentamientos Urbanos Productivos y Sostenibles "Ley de legalización de viviendas en El Salvador beneficiará a 300 mil familias" [www.nacionesunidas.org.sv/fodm-2012](http://www.nacionesunidas.org.sv/fodm-2012), Consultado el: 15-08-2013.

## CAPITULO III

### ASPECTOS DOCTRINARIOS DEL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES EN LA COMPRAVENTA DE LOTES Y PARCELAS

#### 3.1 El Derecho de los Consumidores

El derecho de los consumidores es un derecho que nace y se reproduce a diario en las sociedades, por la cultura consumista; ya sea para satisfacer necesidades o por el simple hecho de consumir cosas que se consideran necesarias, sin serlo. Por lo tanto es a través de estos grupos sociales que se justifica el abordaje de temáticas como lo es el derecho de consumo.

El derecho del consumidor como antes se ha mencionado es un derecho que ha existido siempre, siendo hasta la Revolución Industrial que con el crecimiento y la masificación de la producción, comercialización, consumo, crédito y comunicación en masa que se abre paso a una sociedad capitalista, donde predominan las expectativas de ganancia de la clase burguesa<sup>77</sup>. Relaciones entre hombres ahora llamados consumidores, que no son figuras recientes, porque los consumidores han existido siempre y es el Derecho quien ha tomado su tiempo para proporcionar una percepción clara de lo que hoy llamamos derecho de los consumidores<sup>78</sup>, apartándonos de las figuras tradicionales de comprador y vendedor.

El derecho de los consumidores es una disciplina jurídica cuyo objeto y razón de ser es la protección del sujeto denominado consumidor<sup>79</sup>, que según el autor Cristian Piris tiene desventaja jurídica por tres diversos motivos: en primer lugar se rompió el equilibrio en el acceso a la justicia y en la contratación de servicios jurídicos; en segundo lugar, el Derecho común

---

<sup>77</sup> PIRIS, Cristian Ricardo; *"Tesis: Evolución de los derechos del consumidor"*, Universidad Nacional del Nordeste, Buenos Aires, 2000, p. 1.

<sup>78</sup> *Ibíd.*

<sup>79</sup> *Ibíd.*

carecía de instituciones competentes y capaces para solucionar efectivamente las injusticias, nuevas en aquel entonces; y el tercer motivo se da a través del abuso generado en los contratos de adhesión en su mayor apogeo, cuyo contenido era fijado en cláusulas por el proveedor que no podían ser discutidas por el consumidor, violentándose su derecho a la libertad de contratación y a la vez forzándolos a renunciar a los derechos que las leyes establecen a su favor.

De este modo, la problemática jurídica de la protección al consumidor se centra en la libertad contractual, porque en este ámbito el Estado interviene en el juego de la contratación, no con el objeto de resguardar un interés público, sino privado o particular<sup>80</sup>.

En el Derecho Civil común y en el Derecho Civil especializado, es decir en el Derecho Mercantil, tienen lugar en casi la totalidad de las relaciones de consumo, se originan y se desarrollan ajenas a la realidad del consumidor. Este último derecho basa sus orígenes en la edad media, estrechamente vinculada al tráfico de mercaderías entre comerciantes y por ello toma como punto de referencia a los mercaderes y sus actividades profesionales. Se puede decir que el derecho comercial se desarrolla de cara al proveedor y de espalda al consumidor.

A pesar de ello el consumidor se encontraba resguardado por teorías y garantías tradicionales, como por ejemplo la de los vicios ocultos<sup>81</sup>, que conferían cierta protección para el mismo, se empieza a regular al mercado a través de leyes que reprimían los monopolios, que alentaban la lealtad comercial, y que exigían de los productos ciertas condiciones mínimas para ser comercializados, todo lo cual indirectamente beneficiaba al consumidor en las relaciones que ejercía frente al proveedor.

---

<sup>80</sup> PIRIS, Cristian Ricardo; *Ob. Cit.* p. 3.

<sup>81</sup> *Vid.* p. 21, en el apartado de la compraventa vicios.

### 3.1.1 Concepto de Derecho del consumidor

Los derechos del consumidor son una especie del género de los derechos humanos. Estos derechos son reconocidos tanto por la Constitución de la República como en Tratados Internacionales, han sido denominados derechos fundamentales, donde el carácter iusfundamental proviene de su status constitucional<sup>82</sup>.

Para Gabriel Stiglitz<sup>83</sup>, no hay que confundir los términos Derechos del consumidor y Derecho del consumidor, ya que el primero es el derecho objetivo; es decir, el objeto de estudio de éste, determinando una rama del derecho; el segundo es el derecho subjetivo, compuesto por las atribuciones y potestades que el derecho objetivo confiere al consumidor.

El mismo autor señala tres fórmulas para la definición de Derecho de los consumidores; la primera es una definición que se califica como objetiva, la segunda se dice que es teológica subjetiva y la tercera mixta. En la primera es una idea basada en la relación jurídica de consumo; la segunda habla de los sujetos de la relación, dándole mayor importancia al consumidor por ser vulnerable en la relación jurídica; en la tercera modalidad habla de los dos elementos anteriores.

La última corriente es la más aceptada ya que el derecho del consumidor es el conjunto de principios y normas jurídicas que protegen al consumidor en la relación jurídica de consumo. Se reconoce en esta idea el elemento objetivo que es la relación de consumo y el elemento subjetivo o teleológico que protege al consumidor.

Alterini, considera que el Derecho del Consumidor es un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación, es decir

---

<sup>82</sup> LORENZETTI, Ricardo Luis; *Consumidores*, Editorial Rubinzal- Culzoni, Buenos Aires, 2003, p. 115.

<sup>83</sup> STIGLITZ Gabriel y Otros, *Op. Cit.*, p. 30.

es un conjunto de métodos consagrados en el ordenamiento jurídico para la ejecución de la defensa del consumidor<sup>84</sup>, a fin de garantizar en el mercado una posición de equilibrio en sus relaciones con empresarios, de esta forma se evita que se vulneren tanto los derechos del consumidor y se generan ganancias justas para el proveedor.

Por otra parte, para Laura Pérez Bustamante<sup>85</sup>, el derecho del consumo es aquel que regula los intereses de los consumidores y usuarios, así como las relaciones de consumo en general. Se considera un derecho de tercera generación, ya que imprime una serie de características que exceden el marco del derecho privado contractual, comprendido por una serie de normas jurídicas, que tienen como finalidad garantizar al máximo las relaciones de consumo, abarcando tanto la regulación de conductas entre quienes producen, comercialicen, distribuyan, transporten bienes y presten servicios por una parte y por otra de quienes consuman finalmente<sup>86</sup>. Así mismo regula las relaciones entre los anteriores y el Estado, siempre y cuando se afecten los intereses de los habitantes en su carácter de consumidores y usuarios, a través de la creación de instituciones para la especial vigilancia del cumplimiento de las leyes.

Podemos decir, que hablar de derecho del consumidor es darle importancia a la regulación de estas relaciones de consumo y estos intereses sociales en su sentido de tutela, amparo y defensa de los derechos de la parte débil de la relación jurídica: el consumidor, o entendido de otra forma protegiendo derechos de los que consumen. En este orden de ideas, para Stiglitz, el derecho del consumidor es un sistema global de normas, principios, instituciones y medios instrumentales consignados en el ordenamiento

---

<sup>84</sup> A. ALTERINI, *Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios. Daños –Contratos*. Ediciones la Roca, Buenos Aires, 2001. p. 29.

<sup>85</sup> PÉREZ BUSTAMANTE, Laura; *Derechos del Consumidor*, Ed. Astrea; Buenos Aires, Argentina, 2004. p. 1.

<sup>86</sup> *Ibíd.* p. 3.

jurídico, para procurar al consumidor una posición de equilibrio dentro del mercado en sus relaciones con los empresarios<sup>87</sup>.

Existen por otra parte tesis que sostienen de manera más restringida el concepto del derecho del consumidor, citando a Laura Pérez Bustamante quien en su libro de derecho de los consumidores manifiesta que existen diferentes posturas, la primera tesis llamada "restrictiva", en la cual se sostiene que "el derecho del consumidor es un conjunto de principios y normas jurídicas que protegen al consumidor de la relación de consumo"<sup>88</sup>. De esta forma la tesis restrictiva se da como producto de entender al consumo como un fenómeno que se agota, o un simple contrato de negociación individual<sup>89</sup>, basado en la filosofía general del siglo XIX.

El derecho del consumidor al igual que las demás disciplinas del derecho, debe estar basado en un cambio constante de acuerdo a las modificaciones en la sociedad, es decir que el Derecho del Consumidor no puede considerarse como un comportamiento estancado, delimitado rígidamente por un estatuto especial de consumo y restringido a relaciones de este tipo como se hizo creer con la Teoría Restrictiva; sino que por su naturaleza y por ser un derecho de tercera generación<sup>90</sup>, abarca un aspecto más amplio a

---

<sup>87</sup> STIGLITZ Gabriel y Otros, *Op. Cit.*, p. 29.

<sup>88</sup> Esta definición está comprendida por un elemento objetivo el cual es una relación jurídica de consumo y un elemento subjetivo o teleológico el cual es: que protege al consumidor. Y de ahí, según el autor, todo aquello que actúe sobre otro tipo de relación que no sea la de consumo (la relación comercial, de trabajo o de competencia), es decir que proteja al consumidor a simple vista, no forma parte del derecho del consumidor. Asimismo esta tesis excluye de las relaciones donde no se trata de proteger al consumidor de manera directa o indirecta, como por ejemplo la aplicación de políticas estatales donde se trata de reducir el consumo de un determinado combustible por razones de política de importación.

<sup>89</sup> PÉREZ BUSTAMANTE, Laura, *Op. Cit.* p. 5.

<sup>90</sup> Los derechos del consumidor reclaman la consideración de los derechos de tercera generación o denominados también nuevos derechos sociales, por consecuente ya no es tema de un contrato privado entre individuos en pie de igualdad, sino que el tratamiento del consumo y su función social sobrepasan el marco de las contrataciones individuales y aún de las contrataciones en masa, procurando la aplicación de leyes y normas que hagan efectivo al acceso al consumo y sus condiciones, respetando lo establecido por la Constitución de la República.

considerar en su conceptualización y tratamiento.

Este derecho del consumidor tiene como agente diferenciador de otros su marcada relación con otros derechos de su misma categoría, como es el caso de los Derechos Humanos y el Derecho Ambiental; fundamentando el Estado su protección en el derecho de acceso al consumo, ya sea adquiriendo un bien o solicitando la prestación de un servicio, el derecho a la protección de los consumidores está relacionado con el acceso a la vivienda, a los alimentos, a la educación, salud y otras necesidades básicas del ciudadano.

Es importante hacer una distinción entre ciertos sujetos en la relación de consumo. Según el autor Juan Farina, distribuidores son todos los que sin ser productores o importadores se insertan en la red de comercialización organizada, para llevar los productos de aquellos al mercado con la finalidad que éstos sean accesibles a los consumidores y usuarios<sup>91</sup>.

Por otra parte, los comercializadores son todas las personas que ofrecen bienes o servicios en el mercado, sea por cuenta propia o ajena. En cuanto al concepto de prestación de servicios, comprende todo contrato por el cual no se adquiere la propiedad o disponibilidad de una cosa, sino el uso o goce de la misma en virtud del quehacer humano o del funcionamiento de una máquina o elementos electrónicos<sup>92</sup>, como por ejemplo: transporte de seguro o un hospedaje. Estas prestaciones de servicios son las ofrecidas en forma de empresa<sup>93</sup>, sea de manera personal del que los elabora o por una tercera persona, bajo el supuesto en que el contrato no consista en vender o dar una cosa; aunque en este caso, el servicio puede ser objeto principal o accesorio del contrato.

---

<sup>91</sup> FARINA, JUAN M. *Defensa del Consumidor y del Usuario: Comentario Exegético de la Ley 24.240 y del Reglamento 1798*. Editorial, Astrea, Buenos, Aires, 1995. p. 82.

<sup>92</sup> *Ibíd.* p. 62.

<sup>93</sup> *Ibíd.* p. 83.

### **3.1.2 Derechos de los Consumidores**

A continuación se desarrollan los derechos de los consumidores, considerados como básicos y que son regulados en la mayoría de las legislaciones de los países alrededor del mundo, que han permitido a estos el acceso a una posición más equitativa frente al comerciante.

#### **3.1.2.1 Derecho de acceso a la información**

Debido a la multiplicidad de significados, es difícil definir el término información, desde una perspectiva amplia se puede decir, que es el elemento de conocimiento obligatorio suministrado por una de las partes contratantes, es decir el proveedor, quien es el deudor de la obligación de informar al consumidor, quien es la otra parte de la relación, y posee el derecho a que se le informe, teniendo como objeto principal la adecuada formación del consentimiento contractual de este último, tanto en los aspectos jurídicos, como materiales del negocio<sup>94</sup>.

El derecho de acceso a la información<sup>95</sup> es aquel que conlleva al consumidor a obtener los elementos necesarios a fin de posibilitar elecciones o tomas de decisiones favorables a sus intereses. En materia de consumo este derecho encuentra íntima relación con la formación del consentimiento del consumidor, en la adquisición de bienes y servicios, menguando la creación de cualquier tipo de vicio que le perjudique posteriormente.

Este derecho por una parte protege al consumidor tanto de la publicidad engañosa como de las prácticas abusivas que en muchas ocasiones realizan los proveedores en el sentido que los mismos productos llevan

---

<sup>94</sup> ZURILLA CARIÑANA, María Ángeles; *"El derecho de información del consumidor en los contratos con consumidores y usuarios"*; Universidad de Castilla la Mancha, Centro de Estudios de Consumo; en: [www.uclm.es/pdf](http://www.uclm.es/pdf), p. 1; consultado el: 17-09-2013.

<sup>95</sup> PÉREZ BUSTAMANTE, Laura; *ob. Cit.*, p. 58-59.

indicaciones, rótulos o etiquetas que la Ley de Protección al Consumidor establece para dar a conocer las características y condiciones específicas para cada producto o servicio en la comercialización del mismo.

Además, el derecho de acceso a la información en materia del consumo permite al consumidor proteger su interés económico porque a partir de la información que se le brinda adquiere la facultad de decidir lo que mejor le conviene económicamente, por lo que permite ejercer en su amplio sentido el derecho a la libertad de elección<sup>96</sup>, bajo la tutela legal que el Estado le brinda, otorgada en nuestra Carta Magna en el artículo 101 estableciendo la obligación Estatal de la procuración de los derechos de los consumidores, bajo la creación de instituciones que permitan una protección efectiva de aquellos.

La Ley de Protección al Consumidor establece una serie de requisitos que deben cumplir los proveedores para brindar la información entre estos encontramos que la información<sup>97</sup> que brinda el proveedor debe de ser en nuestro idioma oficial: castellano, reconocido por la Constitución de la República en su artículo 62, esto para una mejor comprensión de la información que como anteriormente se estableció, es obligación del proveedor otorgarla al consumidor. Además el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor establece que la información debe de ser veraz, es decir que los datos que se proporcionen por la persona distribuyente del bien o servicio sean verdaderos, pero no por el simple hecho de decirlo o escribir en las etiquetas, boletines, panfletos, etc., sino porque se ha comprobado su autenticidad, favoreciendo de manera latente al consumidor, procurando calidad en los productos que adquiere.

---

<sup>96</sup> *Ibíd.* p. 59.

<sup>97</sup> Artículo 4 literales a), b), c) e l) de la Ley de Protección al Consumidor entre ellos que debe ser en idioma castellano, en forma clara, veraz, completa y oportuna y como obligación del proveedor determinar las características de los productos y servicios que serán adquiridos por el consumidor.

Al establecer la Ley que la información debe de ser completa significa que no tiene que ocultarse ninguna información al adquirente del bien o servicio, ya que al cumplirse este requisito se respalda la seguridad física y en su caso jurídica de éstos. Por otra parte la información debe de ser oportuna, es decir, debe proporcionarse con precisión lo que el consumidor necesita saber sobre el producto que está adquiriendo, determinando características de los mismos. Lo anterior es aplicable al Consumidor en todo ámbito relacionado al consumo y en el caso de las lotificaciones y parcelaciones no es la excepción ya que el lotificador debe brindarle al lotehabiente o al consumidor potencial de lotes las indicaciones necesarias que éste requiera.

La obligación de brindar la información encierra dos aspectos básicos<sup>98</sup>; uno negativo el cual consiste en abstenerse de proporcionar características falsas de de los bienes y servicios; y el otro positivo en el que se debe facilitar toda la información exigible, es decir aquella que sea necesaria para el receptor a efecto de la formación adecuada de su consentimiento contractual.

La información no es sólo un deber, sino también un derecho básico, que cobra especial relevancia en materia de consumo. Equilibrando la relación entre el proveedor y el consumidor, con el fin que el consumidor realice elecciones bien fundadas, a través de una información adecuada, ha sido consagrado a nivel universal, por las Directrices de las Naciones Unidas en el artículo 3 literal C, aprobado en 1989.

### **3.1.2.2 Derecho a la educación en materia de consumo**

Este derecho a la educación en materia de consumo implica dos clases de conocimientos<sup>99</sup>; uno de carácter individual, es decir dirigido a la satisfacción

---

<sup>98</sup> ZURILLA CARIÑANA, María Ángeles, *Op. Cit.*, p. 2.

<sup>99</sup> PÉREZ BUSTAMANTE, Laura; *Ob. Cit.* p. 63.

de necesidades materiales a manera que su conducta no vaya en detrimento de sus intereses básicos e inmediatos y el segundo a cuestiones de carácter colectivo, cuyas consecuencias afectan ya sea en sentido positivo o negativo a la sociedad en general, se funda en fomentar el conocimiento y habilidades necesarias para tomar decisiones que tengan influencia en la modificación de patrones de consumo y como consecuencia en el sistema de producción, en atención a la satisfacción de sus necesidades materiales como ambientales, en este orden de ideas, este derecho se vuelve indispensable para un ambiente sano, a través de la educación en la materia, se pretende conseguir que esta sea sustentable, especificación que surge de la interpretación de la Constitución de la República<sup>100</sup>.

Por otra parte la educación en materia de consumo de carácter individual conlleva básicamente a la adquisición del conocimiento y las habilidades para el consumidor, con el fin que dicha información se ajuste a los intereses individuales y satisfaga sus necesidades de carácter inmediato.

El artículo 3 inciso d), de la Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor de 1985, consagra el derecho a la educación del consumidor, consecuentemente el artículo 4 literal d) de la Ley de Protección al Consumidor, establece este derecho de manera clara, mencionando que debe educarse al consumidor a fin que éste conozca tanto de sus beneficios que la ley le otorga como consumidor y las formas de cómo puede consumir de manera responsable, aplicando el derecho de acceso a la información; es decir reconociendo de manera simple los datos necesarios en la adquisición de un producto o en la prestación de un servicio.

Según Gabriel Stiglitz<sup>101</sup>, la educación para el consumo debe de ejercerse desde la enseñanza primaria, educación media, para formar ciudadanos

---

<sup>100</sup> *Vid.* Capítulo II, Tema: Derecho a la Educación en Materia de Consumo, p. 26.

<sup>101</sup> STIGLITZ, Gabriel; *Ob. Cit.* p. 55.

responsables, es decir, orientar a los consumidores desde temprana edad en pos de su participación en el mercado, comprensión sobre de la materia así, garantizando la implementación de los derechos reconocidos por la ley, además por otro lado tenemos las asociaciones de consumidores, quienes juegan un papel muy importante, ya que la educación no formal se encuentra a cargo de ellas, mediante distintas actividades a la comunidad directamente y la parte formal se encuentra a cargo del Estado.

### 3.1.2.3 Derecho de Asociación

La actitud asociativa de los consumidores constituye un presupuesto necesario e inevitable en el derecho al consumidor, ya que éste se desenvuelve a través de un movimiento de protección basado en la implementación del sistema jurídico de soluciones creado por la ley<sup>102</sup>. Las asociaciones de consumidores buscan la representación del consumidor o usuario, es decir de aquella persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes, buscando una asociación libre, derecho reconocido por nuestra carta magna<sup>103</sup>.

El derecho de constituir de manera libre grupos u organizaciones de consumidores y la oportunidad de esas organizaciones para hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que les afecten, es en esencia el fin de estas organizaciones en la cual se persigue la participación activa de la población en la defensa de sus intereses, siendo ésta la forma en la que el Estado garantiza la democracia<sup>104</sup>.

---

<sup>102</sup> *Ibíd.* p. 56.

<sup>103</sup> *Vid.* Cap. I, tema: Derecho de asociación para la defensa de los consumidores, p. 20.

<sup>104</sup> STIGLITZ, Gabriel; *Ob. Cit.* p. 56, este derecho es reconocido por las Directrices de las Naciones Unidas de 1985 en su Artículo 3 inciso f, por nuestra Constitución en el artículo 7 y en capítulo III de la Ley de Protección al Consumidor denominado: las asociaciones de consumidores.

La Ley de Protección al Consumidor establece ciertos requisitos que deben cumplir las asociaciones, entre las cuales están: que las asociaciones de consumidores deberán ser acreditadas por la Defensoría del Consumidor y éstas figuraran en un libro que se llevará para tal efecto. Asimismo la Ley <sup>105</sup> en mención establece que dichas asociaciones deberán ser personas jurídicas y comprender entre sus finalidades la protección de los derechos de los consumidores, sea de carácter general o en relación con productos y servicios determinados; además la ley establece, para que las asociaciones sean acreditadas debe de encontrarse totalmente desinteresadas de causas comerciales o políticas, no deben de poseer fines de lucro.

En nuestro sistema la creación de estas asociaciones se da a través del cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor, y calificados por el Presidente de la Defensoría, y su incumplimiento o irregularidades que surjan posteriormente generarán la pérdida de la acreditación de las sociedades de consumidores. Al generarse la representación a través de estas instituciones de consumidores, se genera seguridad para los consumidores, y en la medida en que estos estén más informados y educados, están en mejores condiciones de hacer respetar sus; posicionando a la información y educación como las prioridades.

#### **3.1.2.4 Derecho a la Libertad de elección**

La libre elección no es un derecho subjetivo, sino más bien es una libertad, no obstante, si ésta es vulnerada, puede dar causa a un derecho subjetivo <sup>106</sup>.

---

<sup>105</sup> Art. 162.-“Las asociaciones de consumidores deberán ser personas jurídicas y comprender entre sus objetivos o finalidades, la protección de los derechos de los consumidores. Tales asociaciones podrán integrarse en agrupaciones o federaciones privadas de idénticos fines y podrán representar ante la Defensoría a los consumidores cuando se trate de la defensa de los intereses colectivos o difusos”.

<sup>106</sup> STIGLITZ, Gabriel, *Ob. Cit.*, p. 395.

De este derecho encontramos su respectivo respaldo legal en el artículo 4 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor, sienta sus bases en el modelo liberal de la economía de mercado, y se establece la regla que el contrato será gobernado por la ley elegida por las partes, como es de notar se da la libertad a que los extremos contratantes elijan sin ninguna coacción y bajo su libre voluntad los términos en los que desean pactar, ya sea al momento de adquirir un bien, o al momento de contratar un servicio. En estos casos el consumidor disfruta una regla de protección más favorable, es por ello que en casos de conflictos entre el proveedor y el consumidor la carga de la prueba corresponde al comerciante<sup>107</sup>.

El Derecho Internacional Privado establece que la elección de las partes no afectará las obligaciones del Estado donde el consumidor resida habitualmente; por otro lado, en este tipo de contratos, es la ley del comprador la que prevalece sobre el vendedor, otorgando material tendiente a la protección de la parte débil, no solo del comprador, sino también de quien recibe un servicio. Según las Directrices de las Naciones Unidas<sup>108</sup>, que han sido dictadas en materia del consumidor y que funcionan como una serie de recomendaciones para los Estados miembros.

### **3.1.2.5 Derecho a la Seguridad y Calidad**

La seguridad y calidad, es un derecho para el consumidor y por ende un deber para el comerciante, ya que la Ley de Protección al Consumidor consigna expresamente el derecho a la seguridad y calidad en el capítulo II de la misma en donde se establece que los productos y servicios provistos al

---

<sup>107</sup> LORENZETTI, Ricardo Luis, *Ob. Cit.*, p. 128.

<sup>108</sup> Estas directrices datan originariamente del año 1985 y fueron aprobadas por la Asamblea General mediante resolución 39/248, posteriormente fueron extendidas por el Consejo Económico y Social.

consumidor, no deben de representar peligro alguno para la salud física e integral del consumidor, es por ello que el derecho de acceso a la información se vuelve un derecho implementador del derecho a la seguridad<sup>109</sup>, imponiendo el deber de comercialización de acuerdo a los mecanismos y normas que garanticen la seguridad de los consumidores. Adoptando el consumidor medidas de prevención de riesgos que la prestación prometida acarrea para el consumidor o sus bienes.

La seguridad está relacionada con los riesgos que produce la prestación o el bien adquirido y no con otros que puedan provenir de otras fuentes; esta relación con la prestación hace que el oferente deba hacer un balance: todo producto posee riesgos, pero entre mayor sea la calidad de ellos, los riesgos se minimizan considerablemente. Por ejemplo, un automóvil, si se prioriza la seguridad y se transforma en un tanque de guerra se reducen sus riesgos, pero si se llevara a cabo esta transformación el valor de ella se multiplicaría, volviéndolo muy costoso y anti funcional. Por ello es que debe de hacerse un balance: riesgo-beneficio considerando las expectativas del consumidor.

La noción de seguridad significa que no deben ser afectados los bienes que se depositan en manos del proveedor y que los bienes que integran la prestación no deben causar perjuicios a otros bienes del usuario, además hace responsable al proveedor de todos los daños y perjuicios que sufra el consumidor en su persona, derivado de la adquisición del producto, conforme al régimen de responsabilidad contempladas en el Código Civil.

### **3.1.3 Naturaleza Jurídica del Derecho del Consumidor**

Hablar de derecho a los consumidores es hablar como ya se ha establecido anteriormente de un derecho reciente, es necesario establecer si se está en

---

<sup>109</sup> STIGLITZ, Gabriel; *Ob. Cit.*, p. 44.

presencia de una nueva disciplina jurídica. la autonomía del derecho del consumidor ha sido discutida. En términos ideales es sumamente importante que el derecho del consumidor posea independencia, aunque no se cuestionen sus conexiones con otros campos del derecho, lo anterior según lo establecido por Gabriel Stiglitz<sup>110</sup>. Pero hoy en día a través de las relaciones comerciales, del intercambio personal existente y los problemas que surgen de estas relaciones exigen soluciones incompatibles con el derecho tradicional, es decir requieren atenciones específicas de la materia del derecho del consumidor. Al pretender la autonomía de este derecho no se busca el aislamiento del mismo, sino más bien se trata resaltar que su estructura gire en torno a un núcleo particular, dotándolo de un régimen especial<sup>111</sup>.

La necesidad estatal de protección del consumidor requiere de normas que respondan a esa especial naturaleza. No obstante, la doctrina no es pacífica al abordar si el llamado “Derecho de Consumo” se configura como una nueva rama del Derecho<sup>112</sup>. El Derecho tradicional se enfrentó a un proceso de replanteamiento de sus paradigmas clásicos, ante una realidad que planteó la necesidad de crear una herramienta de protección legal con contenido socio-jurídico-económico y cultural que trace nuevos caminos y amplíe la visión de la realidad, que tiene el valor de un verdadero principio general del derecho y significa un nuevo criterio de conducta orientado a la realización de legítimas expectativas<sup>113</sup>.

La naturaleza del derecho del consumidor surge de la relación jurídica de

---

<sup>110</sup> STIGLITZ, Gabriel; *Ob. Cit.*, p. 100.

<sup>111</sup> Al referirnos que a través de la autonomía que se le otorga al Derecho del Consumidor un régimen especial, nos estamos refiriendo que se dota a ésta disciplina jurídica de principios, institutos, conceptos, instrumentos y métodos de interpretación propios. Se está en presencia de un derecho especial, que regula relaciones concretas y especiales.

<sup>112</sup> FRATTI DE VEGA, Karla María; *Ob. Cit.* p. 4.

<sup>113</sup> WEINGARTEN, Celia; *Derecho del Consumidor*, Editorial Universidad, Buenos Aires, Argentina, 2007, p. 67.

consumo, la peculiaridad de sus sujetos y la originalidad de sus instrumentos definen claramente esa autonomía.

La autonomía del derecho del consumidor no es, por lo tanto absoluta, y está enmarcada por la multidisciplinaridad que conforma todo el nuevo sistema. Por lo tanto es importante enfatizar que el concepto de autonomía de una rama jurídica es siempre relativo, no pudiendo admitir una separación absoluta y fija. Se requiere significar solamente la presencia de un derecho especial, que regula relaciones concretas también especiales, implicando un tratamiento por obvias razones especial.

Si bien es cierto toda disciplina nueva presenta serios obstáculos para determinar su autonomía, ésta no es la excepción, entre esos obstáculos tenemos: la novedad del tema, es decir, que el derecho al consumidor es un derecho de reciente reconocimiento, que a pesar de que los términos como arrendatario, comprador, son utilizados desde la antigüedad, y es hasta hace poco que aparece una nueva figura jurídica: consumidor y considerada una disciplina pionera, puesto que, se utilizó en Francia por vez primera en el año de 1972.

El segundo obstáculo que presenta este derecho es el desorden sistemático, donde el campo del derecho del consumidor<sup>114</sup>, suponiendo que éste no cuenta con un conjunto de normas, codificadas y sistematizadas, el cual no es impedimento para su autonomía ni para su codificación; el tercer obstáculo es la multidisciplinaridad del derecho del consumidor, donde se lleva a hacer incursiones en casi todas las ramas del derecho y de otras ciencias no jurídicas, como es el caso de las ciencias económicas<sup>115</sup>.

Como cuarto obstáculo tenemos la supra individualidad del interés del consumo, que en vez de obstaculizar la autonomía del derecho del

---

<sup>114</sup> STIGLITZ, Gabriel; *Ob. Cit.* p. 103.

<sup>115</sup> *Ibid.* p. 105.

consumidor, se caracteriza como un indicador de las necesidades de construcción de un sistema, distinto a la tutela de tales intereses. El quinto obstáculo es el tratamiento anterior por otras ramas del derecho, aclarando que los problemas del derecho de consumo no son propios de la materia, es decir que estos son causados por otras ramas del derecho. Hoy en día estos problemas son tratados por el derecho del consumidor, en todo lo pertinente a aquello donde haya una relación proveedor-consumidor; el sexto obstáculo, la mutabilidad de la materia de consumo, donde el derecho es constantemente cambiante y las prácticas realizadas por los consumidores igualmente varían, es decir unas quedan retrasadas y otra evolucionan con el tiempo.

Por todo lo anterior el derecho del consumidor, como disciplina jurídica autónoma es una realidad en todo el mundo y debe ser el jurista especializado en materia de consumo el encargado en dar a conocer los principios, conceptos y los instrumentos propios del derecho del consumidor.

### **3.2 La Compraventa**

En un inicio, cuando el hombre era primitivo comenzó a formar comunidades para desarrollarse y satisfacer sus necesidades elementales como alimentación, vestimenta, etc., viéndose en esta situación tuvo que recurrir al trueque<sup>116</sup> o cambio de una cosa por otra. Para Aristóteles, el trueque surge básicamente en objetos necesarios y es ciertamente inútil en la primera asociación, la de la familia; para que nazca es necesario que la asociación sea extensa. Como en familia todo era común, cuando estas fueron separándose se crearon nuevas sociedades y surge por tanto el movimiento económico.

---

<sup>116</sup> WAYAR, Ernesto C., *Evicción y vicios redhibitorios*, Ed. Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma, Buenos Aires, 2001, p. 13.

En otro momento viene el surgimiento de la moneda y es ahí cuando se advierten las ventajas de adoptarla, desplazando al trueque y a los demás contratos de cambio, la compraventa que en estricto sentido es el cambio de una cosa o un bien por dinero y la base sobre la cual se mueve el sistema económico. En el derecho romano se entendió por venta la obligación que el vendedor contraía de transmitir a otro no solo la posesión de la cosa, sino también el poder jurídico que tuviera sobre ella; debe entenderse que en un principio no existió derecho de propiedad, sino simplemente la posesión<sup>117</sup>.

Éste es sin duda el más importante de los contratos, la vida jurídica de los actuales países se encuentra dominada por las cosas que cada individuo tiene que adquirir a diario. El afirmar que se vive en una sociedad de consumo, se debe a que cada vez son más las cosas que se ofrecen al público y que éste tiene que adquirir. Del mismo modo en el plano internacional la importancia de este contrato es que la compraventa es el negocio que es el punto de apoyo de la palanca que hace mover el mundo económico<sup>118</sup>.

### 3.2.1 Definición de Compraventa

En un sentido muy básico puede decirse que venta es la transferencia que alguien hace de una cosa a cambio de una suma de dinero. Esta transferencia de la cosa se hace de forma definitiva<sup>119</sup>; a fin que se disponga

---

<sup>117</sup> Debido a las conquistas del Imperio Romano, las tierras de los pueblos conquistados ingresaban al *agerpublicus*; y durante mucho tiempo no podía existir la propiedad privada, sin que el Estado pudiera explotarlos y se autorizaba a los particulares, principalmente a los patricios, con la obligación de pagar un impuesto. Por lo que las tierras podían venderse, por lo que el vendedor no se obliga a transferir la propiedad, por el mismo hecho que carece de ella, pero se obligaba a transmitir una posesión y a garantizar al comprador una explotación quieta y pacífica. VALENCIA ZEA, Arturo, Derecho Civil, Toma IV, Ed. Temis, Séptima ed., Bogotá Colombia, 1988, p. 9.

<sup>118</sup> *Ibid.* p. 8.

<sup>119</sup> VALENCIA ZEA, Arturo, *Ob. Cit.*, p. 8.

de manera libre del bien adquirido. Es decir que según la esencia del contrato ningún vendedor debe reservarse el poder jurídico que posea sobre las cosas, si esto sucediera seguramente estamos frente a otro contrato como el arrendamiento, el comodato, la anticresis, entre otros.

Para Ernesto Wayar, habrá compraventa cuando una de las partes se obligue a transferir a la otra la propiedad de una cosa, y ésta se obligue a recibirla y a pagar por ella un precio cierto en dinero<sup>120</sup>. De acuerdo a la definición anterior podemos decir que la Compraventa es un contrato, por el cual una de las partes que lo celebra o lleva a cabo, llamada vendedor se obliga o compromete para con otra llamada comprador a transferir la propiedad de una cosa o bien, a cambio de su equivalente en dinero; es decir, de la obligación del comprador de pagar el precio correspondiente. En materia civil, dicho contrato se encuentra regulado en el artículo 1597 del CC.; y en materia mercantil en el artículo 1013 CCom.; dicha disposición, partiendo de la definición anterior, estipula cuando una compraventa va a ser mercantil.

### **3.2.2 Características de la Compraventa**

La compraventa es un contrato considerado como el más usado, las personas no se dan cuenta de la importancia de este contrato, la relación económica que genera y es por eso también que presenta características que lo hacen diferente de los demás contratos<sup>121</sup>, por ejemplo es bilateral, oneroso, conmutativo, principal, generalmente consensual y es un título traslativo de dominio, estas características son desarrolladas a continuación.

Es un contrato bilateral: porque desde el momento de su celebración las

---

<sup>120</sup> WAYAR, Ernesto C. "*Evicción y vicios redhibitorios*", *Ob. Cit.*, p. 12.

<sup>121</sup> MEZA BARROS, Ramón, "*Contratos parte especial*", Editorial Jurídica de Chile, tomo I, Octava edición, Santiago de Chile, 2000. p. 37.

obligaciones son recíprocas; tanto para el vendedor como para el comprador, el contrato les reporta derechos y obligaciones, obligaciones como dar y pagar, derechos como a recibir el pago y recibir la cosa vendida. Si alguien se obliga a transmitir otro derecho patrimonial por una prestación que no sea dinero, el contrato será permuta. Si nada se recibe por el derecho que alguien se obliga a transmitir, nos encontramos con el contrato de donación.

Es oneroso: porque tal contrato genera utilidad para ambas partes; es decir, que ambos contratantes resultan beneficiados, el vendedor con el precio y el comprador con la cosa.

Es conmutativo: característica derivada de la anterior; significa que las prestaciones son equivalentes; es decir que el precio generalmente es equivale al valor real de la cosa. En general todas las compraventas que recaen en bienes inmuebles son conmutativas; que a diferencia de la compraventa de bienes muebles puede darse la compraventa aleatoria, es decir, que las mutuas prestaciones pueden no resultar equivalentes, como en el caso de comprar un billete de lotería<sup>122</sup>.

Es principal: porque no necesita de otro contrato para subsistir; lo hace por sí mismo; es generalmente consensual: dicho contrato se perfecciona por el solo consentimiento de las partes sobre la cosa y el precio; sobre todo si recae sobre bienes muebles; pero es excepcionalmente solemne, en aquellos casos determinados por la ley; como el caso de los automóviles, armas y empresas.

Otros casos en los que se requieren ciertas solemnidades; son en los que la venta recae sobre bienes inmuebles y demás derechos reales como la venta de un derecho hereditario, servidumbre, que se perfecciona por las formalidades exigidas en el contrato, tal como lo dispone el art. 1605 inciso

---

<sup>122</sup> VALENCIA ZEA, Arturo, *Ob. Cit.*, p. 14.

2º CC. Esta característica marca una diferencia entre la compraventa civil y mercantil; pues en materia de comercio la excepción es que los contratos sean solemnes de conformidad al art. 948 CCom.

Es un título traslativo de dominio: porque genera la obligación de transferir el dominio sobre la cosa; dándose cumplimiento al título mediante la tradición de la misma, es decir el modo; por virtud de la obligación generada por el contrato de realizar la tradición; según los artículos 651 CC. y 945 CCom., si no se da la tradición, nos encontramos frente a un mero acreedor de la cosa y del precio.

### **3.2.3 Elementos del Contrato de Compraventa**

Es importante conocer los elementos de la compraventa y estar informado para poder tomar la decisión correcta. Hay varios elementos que rigen una contratación y que debe contener el contrato de compraventa. Antes de formalizar el contrato, ambas partes deben colaborar para que la presencia de estos elementos que hacen válido y legal el contrato de compraventa, sin faltar el elemento personal, y los elementos reales, que a continuación se detallan:

Elemento Personal: está constituido por los sujetos que intervienen en el contrato de compraventa; por una parte el vendedor quien se obliga a transferir el dominio de la cosa, que constituye la prestación objeto del contrato; y por otra parte el comprador, el cual se obliga a la contraprestación; es decir, a pagar el precio por la cosa recibida; según los arts. 1597, 1627 y 1673 CC. En materia de comercio, ambas personas deben ser comerciantes o por lo menos una de ellas; ya sea comerciante individual o social, según art. 2 CCom.

Elementos reales de la compraventa: estos elementos hacen referencia al

precio y al objeto, debido a que en la compraventa el objeto<sup>123</sup> se encuentra constituido por el precio y la cosa vendida, la primera de ellas es la obligación del comprador; y la segunda constituye la obligación para el vendedor; lo anterior se enfoca en el elemento “objeto” del contrato. En lo relativo al “precio”, su definición legal se encuentra en el art. 1597 inc. último CC; al indicar que se entiende por precio el dinero que el comprador da por la cosa vendida; constituyendo uno de los elementos esenciales del contrato de compraventa; pues su falta generaría que el contrato dejara de ser una compraventa; aunque existe cierto caso, en que el precio puede consistir parte en dinero y parte en otra cosa; cuando el valor de la otra cosa sea superior al dinero no se entiende compraventa, sino se entendería permuta, es decir si el dinero es igual o mayor al valor de la cosa será una compraventa.

### **3.2.4 El Precio en la Compraventa**

Como anteriormente se ha establecido el precio<sup>124</sup>, es un elemento esencial de contrato de compraventa ya que su falta genera que éste pierda su naturaleza. El precio lo constituyen requisitos esenciales del contrato de compraventa detallados a continuación: el precio fijado en dinero, que sea real y cierto y que sea determinable o determinado; el precio fijado en dinero: debe de ser pactado en dinero, o parte en dinero o parte en otra cosa, si el contrato se pacta no en moneda estamos frente a otro contrato diferente a la compraventa, a partir de esto puede surgir la pregunta ¿Puede pactarse en dinero y terminar por entregarse otra cosa? La respuesta es sí, en la compraventa puede pactarse el precio en dinero y darse otra cosa y surgiría la figura llamada “dación en pago” que es la acción de dar algo para pagar una deuda.

---

<sup>123</sup> VALENCIA ZEA, Arturo, *Ob. Cit.*, p. 16.

<sup>124</sup> JOSSERAND, Louis; *Derecho Civil, contratos de venta*; Buenos Aires, Argentina; 1951. p. 10-11.

Que sea real y cierto: éste requisito del precio es necesario ya que tiene que darse efectivamente en un contrato de compraventa una suma de dinero a cambio de una cosa; el precio debe de ser determinado o determinable: es decir que debe de tener como requisito que la cantidad a pagar por el comprador a cambio de la cosa comprada sea estipulada o estipulable.

Los requisitos anteriores son necesarios, porque las partes cuando fijen el precio deben conocer la manera de cómo hacerlo, sin desvirtuar la naturaleza del contrato; distinguiendo cuando será compraventa y cuando permuta; según el art. 1598 CC.; además, el precio debe reflejar el valor de la cosa entregada, en virtud de la característica de conmutatividad del contrato de compraventa; en cuanto a la determinación del precio; no es necesario que sea conocido desde el día de la venta; requiriéndose solamente que su fijación escape al capricho de las partes, o de una de ellas; basta pues que los elementos de su determinación estén incluidos en el contrato. Debe respetarse la regla, que el precio no puede ser fijado por una sola de las partes.

Aunque puedan darse algunos de los aspectos siguientes en el contrato de compraventa: el precio no puede ser fijado por una sola de las partes; pero sí por ambas partes<sup>125</sup>; las partes pueden fijar las bases del precio, poniéndose éstas de acuerdo en el modo de determinarlo; por ejemplo: será el precio que se encuentre en bolsa de valores; siendo la venta a corriente de plaza. También puede fijar el precio un tercero, según lo establece el art. 1613 CC., en tal caso la venta existe el día en que las partes tomaron la decisión de someterse a un árbitro, con la condición<sup>126</sup> que el tercero cumpla efectivamente su misión, ya que si no quiere o no puede hacer la estimación, no hay venta; en el caso mercantil el precio debe estar determinado.

---

<sup>125</sup> Según lo establece el artículo 1612 inciso 1º, 2º y 3º CC.

<sup>126</sup> Según lo regula el artículo 1014 CCom.

### 3.2.5 La Cosa Vendida

El objeto del contrato de venta, por parte del vendedor es la cosa vendida; en cuanto al comprador, la cosa constituye la causa del contrato; si falta la cosa vendida, la venta sería inexistente y debería declararse su nulidad a través de los tribunales competentes. En materia de compraventa la cosa es todo aquello que es susceptible de apropiación, de ser vendido, por ejemplo: un derecho personal o de crédito, un derecho real o un derecho intelectual. Se exigen como requisitos de la cosa vendida:

Debe existir o que se espera que exista, es decir, que sean cosas futuras: la cosecha o un edificio por construir, también debe existir cierta certeza que esas cosas van a existir en un momento dado según establecen los arts. 1617 y 1618 CC., y a la vez debe ser susceptible de ser vendida, es decir que debe ser una cosa que se encuentra dentro del comercio; pueden ser cosas corporales o incorporeales que no las prohíba la ley, como por ejemplo: venta de bienes de uso público; según el art. 571 CC. Derechos de uso y habitación, art. 827 CC.; la universalidad del patrimonio de una persona, art. 1615 CC., la venta del derecho de suceder por causa de muerte de una persona que se encuentra viva<sup>127</sup>.

Debe ser singular y determinada: en atención a la población antes mencionada de la venta de universalidades, como el patrimonio, las partes deben saber con exactitud cuál es la cosa vendida. Como excepciones a la regla anterior, se tiene la venta del derecho real de herencia, que constituye el patrimonio del causante, esto es la universalidad de bienes que forman parte de la herencia. Además, se permite la venta de todos los bienes que pertenecen a una persona siempre que se especifique o sea detallando todo lo que se vende; vale este tipo de venta porque se trata de cosas

---

<sup>127</sup> Según lo establece el artículo 1334 CC.

determinadas y singulares, siendo una obligación con objeto múltiple.

Se requiere que la cosa no sea propiedad del comprador; pues la venta de cosa propia no vale; pues tal contrato carece de causa; según el art. 1619 inciso 3º del CC. La cosa puede ser ajena: el código civil le otorga validez a la venta realizada en cosa ajena, según el art. 1622 CC. con la condición que sea ratificada por el dueño de la cosa.

### **3.2.6 Naturaleza Jurídica del Contrato de Compraventa**

La naturaleza jurídica del contrato de compraventa se concibe como un contrato esencialmente solemne, puesto que el vendedor transmite al comprador el dominio, no solo el uso y el goce de la cosa, debido a que el comprador paga el precio, para ser el dueño y señor del objeto de la compraventa, aunque la entrega material de la cosa no se dé, exactamente cuando el comprador desembolsa el valor monetario puesto que la propiedad del bien se transmite con el consentimiento de las partes en el contrato<sup>128</sup>. Lo anterior aplica la obligación del vendedor de saneamiento de vicios redhibitorios y evicción; y todas aquellas cosas que las partes incorporen al contrato de forma accidental; como las modalidades, plazo o condición del contrato, así mismo lugar, forma y modo de cumplimiento según acuerdo de partes, entre otras<sup>129</sup>.

#### **3.2.6.1 Vicios Redhibitorios**

Una de las obligaciones del vendedor en el contrato de compraventa según los arts. 1627 al 1672 del CC., es garantizar que el comprador no será

---

<sup>128</sup> ERRAZURIZ EGUIGUREN, Maximiliano; *Manual de Derecho Romano*, Tomo I, Primera Edición, Editorial Jurídica de Chile, Santiago de Chile, Chile, 1987. p. 264.

<sup>129</sup> RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, Joaquín, *Derecho Mercantil*, Tomo II, Primera Edición, Editorial Porrúa, México, 1947, p. 109.

perturbado, interrumpido, ni mucho menos privado del derecho que adquirió y de la cosa que le fue vendida no debe tener ningún vicio.

Es aquí donde entran en juego los vicios redhibitorios o defectos que no se ven, es decir, que son ocultos del bien adquirido, donde el dominio de la cosa, el uso o el goce fue adquirido por un contrato oneroso, debido a que existe una transferencia de un derecho, existe en esa dinámica una garantía que no viene con el derecho transmitido, más bien viene con la cosa adquirida<sup>130</sup>.

La garantía que existe por vicios redhibitorios es exigible debido a la existencia de defectos o vicios ocultos que causan disminución o privación de la cosa comprada, es importante retomar que para que opere ésta garantía se necesita que el vicio haya existido antes o contemporáneo de la adquisición de la cosa y sean desconocidos por el comprador.

El contrato de compraventa constituye un título, pero no es suficiente para que opere la acción por vicios redhibitorios, ya que se necesita un modo válido de adquisición que puede ser o bien la tradición de la cosa o la inscripción en el registro correspondiente, según sea el tipo de bien, pero en el caso que nos compete en la presente investigación es necesario el registro puesto que es un bien inmueble, para que sea oponible a terceros, es decir que si solo concurre la compraventa como título solo constituye la fuente remota y faltaría el modo de adquisición.

La garantía por vicios redhibitorios son acciones redhibitorias que tienen como objetivo el dejar sin efecto el contrato, es decir, es una acción de resolución del mismo celebrado entre comprador y vendedor, por el incumplimiento de sus cláusulas por parte del segundo, ya que, existe una violación del contrato por parte de éste de los principio de integridad e identidad del pago, puesto que, el vendedor no ha transmitido la cosa como

---

<sup>130</sup> WAYAR, Ernesto C.; *Op. Cit.*; p. 49.

la ofreció, por no ser la misma cosa que el comprador esperaba<sup>131</sup>.

Pero no hay que confundir la acción resolutoria por la mala o la buena fe del vendedor, con las acciones redhibitorias, ya que la primera no da pauta para pedir indemnización por daños y perjuicios, en cambio la segunda sí, hay que señalar que el comprador puede pedir la disminución del precio o la devolución de parte del precio, en caso dado que no quiera resolver el contrato.

### **3.2.6.2 Saneamiento por Vicios de Evicción y Saneamiento por Evicción**

Antes de explicar en qué consiste la evicción es necesario mencionar que el saneamiento consiste en la limpieza de vicios de tal manera que se haga posible la posesión y dominio útil y tranquilo de la cosa, al mismo tiempo incluye la reparación de los daños causados al adquirente o comprador de la cosa, cuando una tercera persona se presenta y alega la propiedad sobre el bien objeto del contrato de compraventa, en esos casos el saneamiento tienen un efecto indemnizatorio como fue mencionado anteriormente, pues hay reparación de daños a favor del adquirente de la cosa.

Se entiende por saneamiento a aquella necesidad de reparar los daños y perjuicios causados al adquirente de un objeto a título oneroso, por causa de evicción o vicios ocultos. Evicción proviene de la palabra en latín "e-vince-re", vocablo que significa "vencer en juicio" o "derrota judicial".

El artículo 1640 del CC., regula tales vicios o defectos de la cosa, y menciona que hay evicción cuando el adquirente de una cosa fuere privado del todo o parte de ella, por medio de una sentencia judicial que cause

---

<sup>131</sup> CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL; *El Contrato de Compraventa*; Editorial Mated Cromo, S. A., Madrid, España, 1993. p. 220.

ejecutoria en razón de algún derecho de un tercero anterior a la adquisición. El adquirente de la cosa se supone que no tuvo posesión pacífica de ella, pues un tercero ejerce su derecho de persecución alegando derechos anteriores a la celebración del contrato sobre el bien, demandando y venciendo en juicio al adquirente que resulta así privado del objeto, que constituye la evicción sobre la cosa, por la demanda hasta la sentencia definitiva y desde la ejecutoria hasta la terminación de la evicción<sup>132</sup>.

Siendo la primera obligación de hacer y consiste en la obligación que tiene el vendedor de asistir judicialmente al comprador al frente de un pleito que inicia una tercera persona, la segunda obligación va desde el pronunciamiento de la sentencia hasta la ejecución; la acción de saneamiento es indivisible, se debe ejercer en su totalidad.

### **3.2.6.3 Pleito de evicción**

El pleito de evicción es iniciado por el tercero contra el adquirente de la cosa, ejerciendo su pretensión de entrega apoyado en mejor derecho sobre el bien, que el derecho del vendedor. El comprador demandado por el tercero sobre derechos reales vinculados a la evicción, tiene derecho de hacer las denuncias al vendedor o a sus herederos, según los artículos 1641 y 1642 del CC., un comprador demandado que denuncia el pleito a varios vendedores, puede apelar al juez y una vez que la obligación ha sido transformada en obligación de pagar, los vendedores pagarán a prorrata lo que les corresponda; igual situación se presenta al demandar el comprador a los herederos de su vendedor, caso en que los herederos pagarán a prorrata de sus cuotas hereditarias.

Según lo estipula el artículo 1645 CC.; si se presenta el caso que el

---

<sup>132</sup> *Ibíd.*; p. 79.

comprador omitiere citar al vendedor y fuere evicta la cosa, el vendedor no resulta obligado al saneamiento y eso genera efectos negativos para el mismo comprador.

Una vez haya iniciado el pleito puede pasar que el vendedor no comparezca haciéndose responsable de la evicción, no cumple la obligación de sanear la cosa vendida, a menos que el comprador deje de oponer alguna defensa o excepción y por ello fuere evicta la cosa, y a otra situación es que el vendedor si comparece al juicio, que da lugar a que el vendedor diga que está de acuerdo con el demandante y que se compromete a pagar el valor de la cosa evicta y a indemnizar los perjuicios o que el comprador se haga cargo de seguir el litigio contra el vendedor, por su cuenta y riesgo<sup>133</sup>.

Lo natural es que el vendedor comparezca al juicio y asuma su defensa y entonces con él se siga el mismo, si el tercero gana, el comprador es desposeído de la cosa, se causa la evicción y nace la obligación de indemnizar.

Si el tercero pierde el pleito no habrá evicción y en este caso, será considerado como litigante temerario, si el pleito se imputa a hecho o culpa del vendedor éste debe pagar indemnización por los perjuicios causados al comprador<sup>134</sup>.

Si la sentencia deniega la evicción, el vendedor no será obligado a la indemnización de los perjuicios que la demanda hubiere causado al comprador sino en cuanto a la demanda fuere importante al vendedor.

La obligación de saneamiento, es uno de los elementos naturales en el contrato de venta, por lo tanto no es necesario que el vendedor se obligue expresamente a saneamiento, por esa misma razón puede excluirse sin que

---

<sup>133</sup> DURÁN RIVACOBÁ, Ramón, *Evicción y saneamiento*, editorial Aranzadi, Barcelona, España, 2002, p. 204.

<sup>134</sup> Según el artículo 1657 CC.

por ello se altere la naturaleza misma del contrato, en el mismo se puede estipular que no se responde de la evicción y entonces lo que ocurre es que el comprador acepta esa situación y la venta no gozará de evicción, debe distinguirse si el pacto se hace de buena o mala fe, porque la ley dice que el pacto no obliga, sino en los casos de buena fe, pues cuando hay mala fe, se tendrá por no escrito el contrato, y será nulo absolutamente por ser cosa dolosa y ya se sabe que la condonación del dolo futuro no vale; pero si hay buena fe el comprador asumirá los riesgos y se estará frente a un contrato aleatorio.

El comprador tiene otras opciones, puede buscar entre los vendedores antecesores el que mejor garantía ofrezca, en virtud que éstos son todos responsables, para evitar cosas deshonestas entre el vendedor y el tercero o evitar que no hay a quien denunciar si es necesario. En este caso el saneamiento consiste en devolver el dinero aun cuando la cosa valga menos al tiempo de la entrega del dinero y aun cuando sea por culpa del comprador, por ser dueño de la cosa, si se le despoja hay que pagarle por tal hecho.

Según lo dispuesto en el artículo 1649 CC, si el comprador adquirió sabiendo que la cosa era ajena o cuando ha perdido por su culpa, el contrato de venta es aleatorio, porque el comprador asumió todos los riesgos a sabiendas de lo que iba a acontecer según el artículo 1655 CC.

La evicción puede ser total o parcial, en el caso de ser parcial, el comprador puede escoger dos cosas, si es de importancia la cosa sobrante deberá entregarla al vendedor, si no es de importancia la parte evicta puede dejar subsistente el contrato de venta y pide únicamente la evicción de la parte parcial. La acción de evicción prescribe a los cuatro años, si solo se pretende restituir el precio se siguen las reglas generales de prescripción, según artículo 1658 CC, contándose el tiempo desde la fecha de la sentencia de evicción o si no se llegó a pronunciar desde la restitución de la cosa.

### **3.3 Lotificaciones y Parcelaciones**

El tema de las lotificaciones y parcelaciones ha estado bajo estudio legal en los últimos años, pero pocos saben realmente, que por ser éste un terreno poco legislado, ha dado lugar a la comisión de ilícitos tanto civiles, penales y administrativos<sup>135</sup>; prácticas de este tipo, han generado consecuencias para los que poco o nada saben sobre ésta temática, pero que por la necesidad de tener una vivienda se han visto envueltos en problemas legales, al momento de tratar de inscribir a su nombre u obtener el título de propiedad del inmueble lotificado o parcelado, además el poco acceso a la información para no caer en este tipo de abusos es una de las causas, El Salvador no es la excepción, ya que a partir del año 2012 surge el marco jurídico regulatorio del tema en comento, por lo que empezaremos en este apartado a definir que son las lotificaciones y parcelaciones para uso habitacional.

#### **3.3.1 Concepto de lotificaciones y parcelaciones**

Para Neftalí Cruz Ortiz, las Lotificaciones y Parcelaciones son divisiones de terrenos o de bienes inmuebles, que debe reunir muchos requisitos para ser legal, agrega que para estas subdivisiones de un predio necesitan de la aprobación de la autoridad respectiva, de la escritura pública correspondiente, un plano protocolizado<sup>136</sup> y un proyecto de urbanización, para lo cual el inmueble debe cumplir un aspecto más, y es el de ser un inmueble con vocación habitacional.

Parcela: es la extensión territorial continua, delimitada por un polígono cerrado de límites, objeto de un derecho de propiedad o copropiedad registrado, cuya existencia y elementos esenciales han sido comprobados y

---

<sup>135</sup> IZQUIERDO ASECIO, Rafael; *"Protección Registral de los Derechos Reales y Tutela Judicial Efectiva, Consejo General del Poder Judicial"*, Madrid, España, 1999. p. 18.

<sup>136</sup> CRUZ ORTÍZ, Neftalí; *"Prontuario Jurídico Bancario"*, Cuarta Edición, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 1985; p. 30.

determinados mediante un acto de levantamiento parcelario documentado, aprobado y registrado con sus títulos correspondientes<sup>137</sup>.

Lotificación: es la división de un inmueble, o de varios reunidos con el fin de venderlo o arrendarlo por lotes considerados como las parcelas resultantes de la división de un inmueble.

El Reglamento a la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y de los Municipios Aledaños con sus anexos, en su artículo 4 nos da la definición de Lotificación y Parcelación, lo que indica que por la primera entenderemos que se trata de la acción y el resultado de dividir terrenos en lotes o parcelas, mientras que por el segundo término debemos entender como la división de un terreno rústico, que tienen el fin de ser dividida en parcelas urbanas o rurales destinadas a la edificación.

Por su parte en la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional, una ley relativamente nueva define ciertos conceptos utilizados en los trámites para hacer más ágil la obtención de títulos de propiedad, que por lotificación<sup>138</sup> se debe entender como la división simultánea o sucesiva con fines comerciales, de un inmueble cuando pueda dar lugar a la constitución de un núcleo de población, pero por parcelación no da una definición muy clara, cuestión que da lugar a la confusión.

### **3.3.2 Diferencias entre Lotificación y Parcelación y otros conceptos**

El artículo 4 del Reglamento a la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y de los Municipios Aledaños con

---

<sup>137</sup> CENTRO NACIONAL DE REGISTROS; *"Manual de verificación de derechos y delimitación de inmuebles"*; San Salvador, El Salvador; p. 135.

<sup>138</sup> Según el Artículo 3 Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional.

sus anexos, brinda una solución parcial al problema creado por la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional, en la que ambos términos son sinónimos, estableciéndose en dicho artículo es que, lote y parcela son términos distintos, y no se deben confundir.

Un lote tiene un acceso propio e independiente a los demás lotes divididos de un mismo suelo, terreno o inmueble; una parcela, por el contrario, es la subdivisión de un inmueble ya dividido en lotes<sup>139</sup>, es decir, aunque ambos son segregaciones de un inmueble visto como un todo, éste se divide en lotes y esté a su vez en parcelas que pueden o no tener un acceso propio o compartido.

En cuanto a los sujetos intervinientes en la figura en comento, la Ley de Lotificaciones y Parcelaciones de uso Habitacional, establece que lotificador es aquella persona natural o jurídica que a nombre propio o por cuenta de terceros, e incluso actuando como agente oficioso, comercializa uno o varios proyectos parcelarios o lotificaciones y es reconocido como lotificador, comercializador o propietario del inmueble, es decir, es el vendedor en la relación de compraventa de un inmueble.

El otro sujeto a la relación jurídica es el lote-habiente, que es la persona que posee materialmente y a título oneroso un inmueble con el ánimo de adquirir sobre el mismo el derecho de dominio, de conformidad con las condiciones establecidas en el contrato de adquisición, es decir el contrato de compraventa.

### **3.3.3 Situación problemática**

Las lotificaciones y parcelaciones como segregaciones de bienes inmuebles, representan para las familias salvadoreñas el Derecho de Propiedad, el

---

<sup>139</sup> CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL, *Op. Cit.* p. 63.

acceso a un lugar donde establecerse y ser propietarias de una vivienda "digna", es por esa misma razón que muchas personas se aprovechan de esa necesidad de vivienda existente en la población salvadoreña y se dan a la tarea de realizar fraudes, los cuales se ven traducidos en parcelaciones de hecho que no han sido legalmente divididas de un lote y esta parte del terreno se comercializan los lotificadores como si lo fueran, confundiendo a los adquirentes o lotehábientes con los términos, que no son de su conocimiento por diversas razones, son redactados en los contratos de compraventa en términos difusos<sup>140</sup>.

Muchos de los lotes o parcelas que se ponen a la venta no tienen la vocación de ser destinados al uso habitacional, como lo establecen los artículo 34 y siguientes de la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y de los Municipios Aledaños, pero aun así los comercializan como tales.

Otro problema que adolecen los consumidores, adquirente o lotehábientes es que aunque el tema ha sido legislado, esto no es suficiente y no alcanza a cubrir los derechos básicos que tienen los consumidores, debido a la poca importancia dada a este tema, cada vez es más frecuente escuchar que más familias han sido privadas de sus derechos.

---

<sup>140</sup> Todo a pesar que el artículo 14 de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional establece los requisitos adicionales a un contrato de compraventa común, aun así, los lotehábientes no están conscientes de lo que han adquirido, causando otro problema.

## **CAPITULO IV**

### **MARCO REGULATORIO JURÍDICO DEL DERECHO A LOS CONSUMIDORES EN MATERIA DE LOTIFICACIONES Y PARCELACIONES**

#### **4.1 Base Constitucional**

Los derechos del consumidor comienzan a tomar auge en El Salvador a partir de la firma de los Acuerdos de Paz. Desde la constitución de 1983, surge el tema relacionado a la defensa del consumidor<sup>141</sup> plasmando por mandato constitucional y resumido en el reconocimiento de los derechos de los consumidores a partir de la primera Ley de Protección al consumidor emanada en el año de 1992.

El asidero constitucional de la protección de los derechos de los consumidores en El Salvador, como bien ya se ha mencionado lo encontramos en el artículo 101, cuando se refiere que el orden económico debe responder a principios dados por la justicia social, es decir, que éste no debe ir encaminado a establecer diferencias aún más grandes que las existentes entre clases sociales, sino a minimizar esas abismales diferencias, el Estado juega un papel importante, puesto que su misión es promover el desarrollo económico con el fin que éste no sea para unos pocos, sino que la productividad y la riqueza sea repartida, los artículos 103 y 119 del mismo

---

<sup>141</sup> Ver infra capítulo II, p. 17 donde se desarrolla el tema: Surgimiento de los derechos de los Consumidores en El Salvador. Es obligación del Estado defender el interés de los consumidores. Conforme a éste precepto constitucional el gobierno de esa época se comprometió a presentar a la Asamblea Legislativa en un plazo de 60 días posteriores a la firma de los Acuerdos de Paz, un Proyecto de Ley de Protección al Consumidor, en donde se contempló el fortalecimiento del Ministerio de Economía, con el objetivo de marcar un primer paso en la dirección de la eventual creación de una Procuraduría General de Defensa del Consumidor, institución encargada de velar por los derechos del consumidor en esas fechas.

cuerpo constitucional establece que el Estado salvadoreño, debe procurar porque todos los habitantes del país cuenten con una vivienda digna, es decir, existe compromisos adquiridos por el Estado como es mantener la función social de la propiedad privada y que las familias de este país puedan contar con una vivienda que les otorgue las calidades de vida que un ser humano se merece.

La Sala de lo Constitucional ha establecido que por Orden Económico se debe entender aquella relación equilibrada entre diversos elementos presentes en la sociedad, que permite a todos los agentes económicos ya sea públicos o privados, en la mayor medida posible y dentro de los límites establecidos por la ley, el disfrute de sus derechos y garantías fundamentales, de forma tal que contribuya a acrecentar la riqueza nacional, para fomentar el bien común, así como el desarrollo y la justicia social y a la plena realización de la persona humana.<sup>142</sup>

## **4.2 Legislación Interna**

Tratar sobre la protección al consumidor debe de enmarcarse en un sentido general, es decir enfocarse en todas las áreas donde pueda darse una relación entre comerciante y consumidor final. En este sentido a través de este apartado nos dedicaremos a establecer específicamente las leyes que nuestros legisladores han aprobado y ratificado.

En especial sobre el tema de lotificaciones y parcelaciones es importante establecer los artículos referentes a la materia. El ordenamiento jurídico de El Salvador, consta de una diversa gama de leyes, donde se ponen de

---

<sup>142</sup>Resolución 9-2010, Sala de lo Constitucional, mediante la cual se impugnó la constitucionalidad de Artículo 10 y por conexión el artículo 7 del Decreto Legislativo n° 133, del 24-09-2009, publicado en el Diario Oficial n° 219, tomo 385 del 23-11-2009, que contiene reformas a la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, emitida a las once horas con dos minutos del día diez de abril de dos mil trece.

manifiesto derechos, deberes y garantías para que los salvadoreños en general hagan uso de ellos de una manera consciente. Dentro de las leyes que al respecto nos interesa por la naturaleza del tema tenemos la Ley de Protección al Consumidor, Ley especial de Lotificaciones y Parcelaciones, Ley de Urbanismo y Construcción, Ley de Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador.

#### **4.2.1 Ley de Protección al Consumidor**

Hablar sobre la protección del consumidor, en específico los temas relacionados a la protección de los adquirentes de lotes o parcelas o de los lotehabientes potenciales, la Ley de Protección al Consumidor<sup>143</sup>, reconoce como objeto de la misma proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores, por lo tanto, la Defensoría del Consumidor consagra como uno de sus derechos fundamentales el derecho al acceso de la información, obligándose en el caso de comercialización de viviendas a facilitar al comprador la documentación completa suscrita por el vendedor. Es decir que debe de brindarle al comprador de la vivienda los datos pertinentes relativos a las características higiénico-sanitarias y de construcción implementadas en la vivienda, brindando todos los datos sobre los estándares de construcción exigidos por el Viceministerio de vivienda y demás autoridades respectivas.

De acuerdo a lo anterior cuando se comercialice con viviendas<sup>144</sup>, debe de otorgarse la documentación completa suscrita por el proveedor, definiendo en planta a escala, la vivienda y el trazado de todas sus instalaciones, así como los materiales empleados en su construcción, en especial aquella

---

<sup>143</sup> LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.D.L. N° 776 emitido el 31 de Agosto de 2005, publicado en el D.O. N° 166 de fecha 8 de Septiembre de 2005.

<sup>144</sup> Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, artículo 14 literal C.

información al que el usuario no tiene acceso directo. En el caso que la vivienda sea vendida antes de su terminación, el vendedor está obligado a entregar los documentos necesarios que garanticen la construcción, asimismo debe de brindarse la información sobre las condiciones del entorno en donde se ubica la vivienda, tales como la fragilidad ambiental y los posibles riesgos.

La LPC reconoce la adquisición de viviendas como se dejó de manifiesto anteriormente, pero no contempla dentro de su gama de artículos alguno que proteja los derechos de los lotehabientes específicamente. Es decir que la ley establece importantes derechos que pueden complementar la protección de los consumidores o de los lotehabientes potenciales. Pudiendo la DPC establecer sanciones y multas muy significativas para los proveedores que incumplan cualquier derecho de los consumidores<sup>145</sup>.

Sobre el derecho del consumidor la Sala de lo Constitucional establece que este conjunto de normas (Sic) "...obedecen a la tendencia de resguardar o tutelar los niveles básicos de satisfacción de las necesidades de los individuos para, con ello, lograr un nivel de justicia social coherente con los valores garantizados en la Constitución..." estas normas de orden público puede y debe intervenir en la solución de controversias producidas por las desigualdades que generan de modo inevitable el libre juego de fuerzas del mercado, en las que generalmente son los consumidores los principales

---

<sup>145</sup> El papel que desenvuelve la DPC es básico para evitar que los lotehabientes sufran de prácticas abusivas por parte de los lotificadores o las empresas que se dedican a dicho giro. Por lo tanto se debe pretender a conservar sus derechos a través de una educación en la materia, evitando en la más grave de las situaciones los casos de estafa. A través de la categorización de las infracciones que se imponen a los lotificadores que incumplen con algún precepto consagrado en la LPC se logra disminuir las prácticas anti comerciales. De este modo la entidad tiene la potestad de imponer multas al sector inmobiliario, en algunos casos por introducir cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en perjuicio de los consumidores. Así también cobros indebido, incumplimiento de ofertas, diferencia de precio de venta con relación al costo de reserva, falta de entrega de contrato firmado, escrituras y de legitimación de los firmantes de los documentos legales por promesa de venta de los inmuebles.

afectados. Así, se establecen las condiciones necesarias para que los agentes económicos involucrados en una relación comercial puedan desarrollarse de forma armónica y garantizar la protección de los consumidores<sup>146</sup>.

Es de apuntar que la Defensoría del Consumidor se estructura principalmente por un Presidente, un Consejo Consultivo y un Tribunal Sancionador; correspondiendo a éste último la potestad exclusiva de imponer sanciones administrativas, enmarcándose su competencia en instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del consumidor, imponer las sanciones o resolver lo que corresponda en los casos sometidos a su conocimiento y, también, conocer de los demás asuntos atribuidos por ley, tal como lo deja claro la Sala de lo Contencioso Administrativo<sup>147</sup>.

#### **4.2.2 Ley de Urbanismo y Construcción**

La Ley de Urbanismo y Construcción<sup>148</sup>, se creó con el objetivo principal de darle orden al crecimiento del desarrollo urbanístico y de construcción de Departamento de San Salvador, cuando el alto crecimiento poblacional de las zonas urbanas provocó la construcción de núcleos poblacionales, pero ante la falta de una regulación al respecto, se creaban éstos sin la elaboración de un estudio tendiente a verificar la viabilidad de la construcción

---

<sup>146</sup> *Op. Cit.* Resolución 9-2010, Sala de lo Constitucional, publicado en el Diario Oficial n° 219, tomo 385 del 23-11-2009, que contiene reformas a la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, emitida a las once horas con dos minutos del día diez de abril de dos mil trece.

<sup>147</sup> Resolución 153-2008; de la Sala de lo Contencioso Administrativo, el catorce de noviembre del año dos mil doce; mediante la cual se declara legal la multa impuesta a Telefónica Móviles de El Salvador S.A. de C.V., por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, por la infracción al Artículo 44 Lit. "e".

<sup>148</sup> Fue emitida el cuatro de junio de mil novecientos cincuenta y uno, mediante Decreto Legislativo N° 232, publicado en el Diario Oficial N° 107 del once de junio de mil novecientos cincuenta y uno.

en determinada zona, es así que aparece la Ley de Urbanismo y Construcción.

La Ley en mención otorga al Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano la potestad de formular y dirigir la Política Nacional de Vivienda y Desarrollo Urbano, la elaboración de Planes Nacionales y Planes Regionales, así como la creación de regulación de carácter general a que deben sujetarse toda urbanización, parcelación y construcción; pero también faculta a las Municipalidades para elaborar, aprobar y ejecutar planes locales de desarrollo urbano y rural, los cuales estarán enmarcados dentro de los planes regionales o nacionales elaborado por el Viceministerio.

También la Ley plantea una regla de supletoriedad, en cuanto establece que en defecto de un plan de desarrollo local tendrá aplicación las disposiciones de carácter general; lo cual se remarca con el inciso tres del artículo uno de la Ley, en el que establece que todo particular, entidad oficial o autónoma que desea desarrollar un proyecto de urbanización, parcelación o construcción en un municipio que no cuenta con su propio plan de Desarrollo Local u Ordenanzas Municipales respectivas, deberá acudir al Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, a efecto de una aprobación.

Asimismo la Ley contempla los requisitos necesarios para que el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano apruebe un proyecto de urbanización, parcelación o construcción, entre los cuales se encuentra un levantamiento topográfico del terreno, la clase de urbanización, proyecto de calles principales y secundarias, vías de comunicación con otras ciudades, una porción del terreno destinado a los parques públicos o jardines, la reserva de espacios para la instalación de los servicios públicos, la porción de terreno destinado para escuelas, resolución de factibilidad respecto al problema de agua potable, la clase de material a utilizar para las obras de agua potable, aguas lluvias y aguas negras, así como también las escalas en

la que deben de presentarse los planos planimétricos y topográficas del respectivo proyecto; agregando además disposiciones como que los materiales a utilizar en determinado proyecto deben de tener el visto bueno del laboratorio de prueba de materiales del Ministerio de Obras Públicas, así como que los proyectos deben de ser ejecutados por ingenieros civiles o arquitectos autorizados legalmente para el ejercicio de la profesión; lo que la ley viene a imponer son ciertos requisitos, a fin de regular las urbanizaciones, construcciones o lotificaciones, y evitar que la constructora o lotificador actúe a su arbitrio.

Otra figura que regula esta Ley es la llamada supervigilancia técnica, a la cual deben ser sometidos las empresas constructoras o lotificadoras, para lo cual se impone la obligación a éstos de dar aviso por escrito de la aprobación del proyecto al Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano o a las municipalidades según sea el caso, dentro de los ocho días hábiles siguientes al de haber recibido la aprobación, incurriendo en una multa equivalente al 25% del valor del terreno a parcelar o urbanizar.

Las instituciones encargadas de velar por el cumplimiento de la Ley son las Alcaldías de cada localidad donde vaya a realizarse un asentamiento poblacional y las autoridades del Ministerio de Obras Públicas, por lo que se les otorga la potestad de suspender o demoler según sea el caso las obras que se realizaren en contravención a la ley, lo cual se hará a costas del infractor y según lo regulado en el reglamento.

Con respecto a la denegación de la aprobación de un proyecto de urbanización o de construcción, la Ley plantea la posibilidad de apelar ante el Ministerio de Obras Públicas, la cual deberá de interponerse dentro de los tres días subsiguientes al de la notificación, y se resolverá únicamente con la vista de los autos, causando ejecutoria la sentencia que pronuncie la institución anteriormente citada.

Al desarrollar mejor los puntos reseñados en la Ley se crean dos reglamentos, el primero el Reglamento de la Ley de Urbanismo y Construcción, referida a construcciones industriales, es decir los proyectos o construcciones orientados a la industria o a sus servicios; pero además se creó el Reglamento de la Ley de Urbanismo y Construcción en lo Relativo a Parcelaciones y Urbanizaciones Habitacionales<sup>149</sup>, en cual se desarrollan las regulaciones necesarias para la tramitación de permisos de parcelaciones y normas de lotificación, equipamiento comunal y público, sistema vial e infraestructura de los servicios públicos.

De lo expuesto anteriormente se puede concluir que la tanto la Ley de Urbanismo y Construcción, como sus reglamentos se vuelven en realidad en directrices a seguir por parte de las empresas constructoras o lotificadoras para adquirir un permiso de construcciones y para llevar a cabo la construcción del proyecto, sin embargo el tema de los adquirentes de lotes o parcelas se deja de lado en esta ley.

#### **4.2.3 Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y de los Municipios Aledaños**

En consideración al notorio crecimiento urbano del municipio de San Salvador, lo cual genera una necesidad de crear una regulación orientada a establecer planes sectoriales de desarrollo y ordenamiento territorial; dándole cumplimiento al mandato constitucional referente dirigido a los municipios y Gobierno Central de colaborar en los planes de desarrollo nacional, regional

---

<sup>149</sup> Reglamento de la Ley de Urbanismo y Construcción en lo Relativo a Parcelaciones y Urbanizaciones Habitacionales, D.L.Nº 70, emitido el seis de diciembre de mil novecientos noventa y uno, publicado en el D.O. Nº 241 del veinte de diciembre de mil novecientos noventa y uno.

y local, establecido en el artículo 203 inciso 2 y artículo 206 de la Constitución de la República.

Es así que el objeto de la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y de los Municipios Aledaños<sup>150</sup>, es regular tanto el ordenamiento territorial, como el desarrollo urbano y rural en el Área Metropolitana de San Salvador, así como de los municipios aledaños, para lo cual se establece que el Área Metropolitana de San Salvador es comprendida por los municipios de Antiguo Cuscatlán, Apopa, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo, Ciudad Delgado, Ilopango, Mejicanos, Nejapa, Nueva San Salvador, San Marcos, San Martín, San Salvador, Soyapango y Tonacatepeque, los cuales serán considerados como una sola unidad urbanística en razón de su desarrollo urbano.

La presente ley comprende como aspectos primordiales el marco institucional, referente a aquellos organismos responsables de la planificación, coordinación y control del desarrollo territorial; el segundo aspecto que pretende la ley es el referente al marco técnico, entendido como el Plan Metropolitano de ordenamiento territorial del Área Metropolitana de San Salvador; y como último aspecto se establece el control de desarrollo urbano y de las construcciones, que comprende el procedimiento la obtención de permisos de construcción o parcelación y las instituciones competentes.

---

<sup>150</sup> En el mes de noviembre de 1992 el Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador presenta un Anteproyecto de Ley para ordenar el desarrollo urbano del territorio del Municipio de San Salvador, siendo el día 8 de diciembre de 1993, en el que la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador emite la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y de los Municipios Aledaños, la cual tiene como objeto, como lo dice su artículo 1 Regular el ordenamiento territorial y el desarrollo urbano y rural del Área Metropolitana de San Salvador y Municipios Aledaños; y en la que se puede destacar la definición de Área Metropolitana de San Salvador y de los Municipios Aledaños como una sola unidad urbanística o conurbación. Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y de los Municipios Aledaños. Fue emitida mediante D.L. N° 732 el ocho de diciembre de mil novecientos noventa y tres, publicado en el D.O. N° 18 del veintiséis de enero de mil novecientos noventa y cuatro.

En lo referente al Marco Institucional se constituye por cuatro organismos entre ellos tenemos al Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador COAMSS, creado por cada uno de los Consejos Municipales, con funciones de organismo administrador en cuanto a las funciones urbanísticas; además está el Consejo de Desarrollo Metropolitano CODEMET<sup>151</sup>, quienes tiene la función de colaboración recíproca entre los municipios y el Gobierno Central; otra de las instituciones contempladas es la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador OPAMSS, que es el organismo técnico que actúa como Secretaría Ejecutiva del Consejo de Alcaldes.

Por último la Ley contempla el Comité de Planeación del Área Metropolitana de San Salvador COPLAMSS, siendo éste el organismo técnico consultivo asesor del consejo de Desarrollo Técnico, el cual además de coordinar la planificación de Área Metropolitana de San Salvador, procura la participación de sectores fuera del gobierno como asociaciones gremiales, profesionales o empresariales con conocimientos en el ámbito de la construcción.

El Marco Técnico de la Ley se refiere a un Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador, el cual consiste en un documento en el cual se establece el diagnóstico del suelo y de la red vial, la organización de los usos del suelo, organización de las vías de mayor circulación, así como los criterios y lineamientos para la conservación del medio ambiente; asimismo comprende un conjunto de planes sectoriales orientados a la inversión pública, de viviendas, de

---

<sup>151</sup> Es el organismo eminentemente político conformado por los alcaldes de COAMSS, el Ministros de Planificación y Coordinación de Desarrollo Económico y Social, el Ministro de Hacienda, el Ministro de Obras Públicas, el Viceministro de Vivienda y Desarrollo Urbano, el Ministro de Educación, el Ministro de Salud Pública y Asistencia Social, el Secretario Ejecutivo del Consejo Nacional del Medio Ambiente, el Presidente de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, el presidente de la Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa y el presidente de la Administración Nacional de Telecomunicaciones.

educación, salud, transporte, agua potable y alcantarillados, energía eléctrica, comunicaciones, los cuales son concertados en el organismo político del cual se hizo referencia anteriormente.

El control del desarrollo urbano y de las construcciones dentro del Área Metropolitana de San Salvador es otro de los ámbitos regulados en la Ley en comento, de ahí se desprende que la OPAMSS es el organismo encargado de dar vigilancia, controlar y aprobar todas las actividades o proyectos de desarrollo urbano y construcción; asimismo le corresponde a la OPAMSS la aprobación de planos, recepción de obras y la revisión del cumplimiento de las normas técnicas que deberán emitir el Ministerio de Obras Públicas a través del Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, el Ministerio de Salud y Asistencia Social el Ministerio de Economía y las instituciones de proveer los servicios públicos.

La Ley contempla dentro de este mismo contenido los requisitos bajo los cuales debe de llevarse toda obra de urbanización o construcción sea pública o privada, entre ellos se establece la obligación de planificar cada área del proyecto por los profesionales idóneos, en lo que a urbanizaciones o construcciones se refiere.

Además se establece la necesidad que sea ejecutada bajo la responsabilidad de esa persona idónea, quien previamente debe de estar inscrita en el Registro Nacional respectivo; del mismo modo encontraros imperativos hacia los propietarios de inmuebles que desean realizar una urbanización para dejar a cargo de la obra a las personas idóneas que serán las encargadas de la constitución de dicho proyecto urbanístico, quienes dirigirán, supervisarán y controlaran el proyecto, así como también darán constancia del fiel cumplimiento de las disposiciones técnicas contenidas en los planos y memorias previamente autorizadas por el ente competente y establecidos en la ley correspondiente.

Del mismo modo la Ley establece un procedimiento que se debe de llevar a cabo a efecto de desarrollar determinado proyecto de construcción o urbanización; estableciendo la necesidad de un esquema director de la planificación de la obra, organización del suelo y sistema vial, el cual deberá ser aprobado por la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, dicha aprobación será extendida sin más trámite que la presentación requerida por la ley.

Asimismo se exige como requisito para caso de las parcelaciones de uso habitacional es el referido a una parcela equitativa al diez por ciento del total del inmueble destinado a la zona verde, y otra parcela destinada al equipamiento social equivalente a ocho metros cuadrados por vivienda en parcelaciones residenciales o de seis punto cuatro por lote en parcelaciones populares o de interés social, respetando de manera irrestricta el Plan Metropolitano de desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador.

La Ley también plantea un Procedimiento Administrativo Sancionador estableciendo dentro de sus sanciones de las más leves que pueden ser la suspensión de la obra, las sanciones económicas, hasta las más gravosas que podrían ser la suspensión de los servicios públicos, la demolición de la obra y la clausura de la edificación, estableciendo los casos en los que procede una u otra, para lo cual plantea un sistema de notificaciones.

Dicho sistema de notificaciones se constituye de la siguiente manera: en la primera notificación se indicará la transgresión y el plazo para convalidar; en la segunda notificación se indica el plazo en el que se procederá a la suspensión de la obra, de modo tal que si incumple la primera y segunda notificación se incurrirá en sanción económica, la cual equivaldrá al diez por ciento del valor del inmueble; mientras que la tercera notificación comprenderá la suspensión de los servicios públicos y la clausura de la

edificación. Se establece como autoridad competente para sancionar al Alcalde Municipal o al funcionario encargado en la municipalidad, admitiendo sus resoluciones recurso de apelación ante el Consejo Municipal.

De lo anterior se concluye que en la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y Municipios Aledaños no se plantea como uno de sus fines la defensa de los derechos de los adquirentes de las parcelas o proyectos habitacionales, o la desigualdad existentes entre el lotificador y lotehabiente, sino simplemente enmarca una serie directrices a seguir de las empresas constructoras o lotificadoras para adquirir los permisos para el desarrollo de algún proyecto de construcción o urbanización, para lo cual deben seguir los lineamientos consignados en el Plan Metropolitano de Ordenamiento y Desarrollo.

#### **4.2.4 Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para uso Habitacional**

La Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional<sup>152</sup> busca regular la posesión de buena fe, comercialización y transferencia de dominio a cualquier Título de las parcelas o lotes derivadas de inmuebles lotificados en El Salvador, también busca establecer un régimen transitorio, para aquellas parcelas o lotes que se establecieron antes de la entrada de la vigencia de esta ley, se crea ésta ley<sup>153</sup> atendiendo al derecho de la población salvadoreña de tener un lugar digno donde vivir y desarrollarse respetando los procedimientos y los requisitos para la regularización de lotificaciones y parcelas.

---

<sup>152</sup> Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para uso Habitacional, es creada mediante Decreto Legislativo No. 993 emitido el veinticinco de enero del dos mil doce, publicado en el Diario Oficial número 43 de fecha siete de marzo del dos mil doce.

<sup>153</sup> De acuerdo a los artículo 1, 2, 5 y siguientes de la Ley Especial de Lotificación y Parcelación de Uso Habitacional.

Se establece dos objetivos principales los cuales son abordados en el artículo 1, estamos hablando en primer lugar el objetivo de regular la posesión de buena fe, comercialización y transferencia del dominio de las parcelas y lotes, derivadas de las lotificaciones, la Ley Especial surge en un contexto en el cual son evidentes los inconvenientes para los lotehábientes, derivados de una falta de regulación, los cuales se traducen en problemas de escrituración de bienes inmuebles por falta de permisos otorgados a las empresas lotificadoras desde un principio.

Por otra parte la Ley se plantea como segundo objetivo la regulación, legalización y autorización de lotificaciones, constituidas y comercializadas hasta la entrada en vigencia de la Ley; es decir que los objetivos en los cuales ésta trata de enfocarse por un lado son los problemas existentes con anterioridad al surgimiento de la misma, pero también pretende regular las creaciones de nuevas lotificaciones o parcelaciones, con el fin de evitar el surgimiento de nuevos problemas.

Por lo que la LELPUH por una parte plantea dar solución a las personas que se ven perjudicadas con anterioridad a la entrada en vigencia de la ley, como también beneficiar a las futuras familias o lotehábientes que pretenden adquirir un lote por medio de la institución en comento, para la consecución de este segundo problema la ley es tajante en establecer la existencia de una matrícula individual en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas del Centro Nacional de Registros, de la parcela o lote para poder ser comercializada, así como la forma de comercializarla será a través de la figura de la tradición del derecho de dominio a la realización de una condición futura o pago del precio.

La Ley da vida a la Ventanilla Única de Trámites sobre Lotificaciones de Interés Social, siendo la encargada de tramitar los permisos de parcelación que sean competencia del Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano,

de acuerdo a la Ley de Urbanismo y Construcción; dicha Ventanilla está conformada por organismos gubernamentales, instituciones autónomas y municipalidades, y se encargaran de dar seguimiento a los trámites necesarios para la obtención de permisos de lotificación y parcelación, estableciéndose un plazo no mayor de ciento veinte días al de la presentación, en caso contrario aplicará la figura del silencio en sentido positivo, es decir que ante la falta de respuesta se entenderá que la solicitud fue aceptada en el sentido requerido.

La publicitación de los proyectos que han obtenido los permisos correspondientes es otra de las novedades que establece esta Ley, ya que se establece esa facultad de publicar esa información por parte del CNR como el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Territorial; pero además se crea el Registro de Desarrolladores Parcelarios, dentro del Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Territorial, organismo donde se inscribirán las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que comercialicen proyectos parcelarios o de Lotificaciones en El Salvador.

La modalidad contractual para la comercialización de lotes o parcelas constituye otro de los ámbitos que se comprenden en la misma, señalando que el contrato de adquisición a plazos de un lote puede hacerse a través de documento privado debidamente autenticado o a través de escritura pública, para lo cual se establece además la libertad notarial del lotehabiente, al poder elegir al notario que desee que le realice dicha escritura pública.

Asimismo la ley establece una serie de requisitos que no deben de faltar en dicho documento entre ellos las generales de los comparecientes, la descripción del inmueble, la referencia del permiso de parcelación, el número de inscripción del desarrollador parcelario, el precio y la forma de pago, las condiciones en que el lotehabiente ejerce la tenencia o posesión de la parcela o lote, la aceptación de la obligación del desarrollador parcelario de

proceder a la venta o entregar el título que corresponda, las condiciones en que el lotehabiente puede desistir del contrato y la designación de un beneficiario en caso de muerte.

Otro contrato que regula la presente Ley es el de Administración de la Lotificación, el cual consiste en el acuerdo de voluntades entre el propietario de un inmueble y un desarrollador parcelario, mediante el cual se faculta al segundo a realizar por cuanta del primero la planificación, tramitación de permisos y la comercialización de parcelas de un proyecto de parcelación; es decir que se faculta al lotificador a realizar toda gestión que no requiera de un mandato especial.

Dentro de los requisitos del contrato de Administración de la Lotificación, la Ley establece que deben de constar en escritura pública y deberá de inscribirse en el Registro de Desarrolladores Parcelarios, Registro de Comercio y en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas; la indemnización de daños y perjuicios derivada del incumplimiento de obligaciones ya sea por parte del propietario del inmueble o del lotificador haciéndolos responsables a ambos solidariamente; así mismo dentro de los requisitos del contrato se establece la declaración de domino por el propietario, así como las datos del inmueble; las condiciones y características técnicas de la lotificación, las obligaciones de las partes, el plazo de duración del contrato, reglas sobre la rendición de cuentas, reglas para la liquidación y anticipación del contrato y el mandato a favor del lotificador.

El cumplimiento de los contratos, a efecto de proteger los derechos de los lotehabientes o adquirentes de los lotes o parcelas se ven reforzado por la Ley, a través de la anotación preventiva que se hace en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca, de la autorización y aprobación de un proyecto de lotificación, para lo cual se extenderá una certificación extractada de la aprobación, siendo obligación del interesado hacer la respectiva anotación;

para proceder a ésta es necesario que el inmueble debe estar libre de gravamen.

A partir de la anotación preventiva, dicho inmueble no podrá ser objeto de nuevas afectaciones, gravámenes, embargos, transferencias, enajenaciones o cualquier otro derecho que sobre el mismo se pretenda inscribir, a excepción de un documento de transferencia de dominio a los lotehabientes; dicha disposición protege a los adquirentes de lotes o parcelas frente a posibles derechos de terceros sobre el inmueble lotificado; para lo cual también se establece la prelación, en el sentido que no puede ser embargado por los acreedores del desarrollador parcelario, el inmueble en el que se desarrolla un proyecto de lotificación o parcelación que afecten derechos de lotehabientes.

En el Capítulo Sexto de la Ley se encuentra el procedimiento administrativo sancionador; para el cual se hace una división de infracciones de graves a muy graves<sup>154</sup>. Las sanciones a imponer establecidas en la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional, se tasan a partir de la gravedad de la infracción, siendo el caso para las graves una multa hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en el comercio; mientras que las infracciones muy graves se sancionan con multa entre doscientos y quinientos salarios mínimos mensuales en el comercio y la suspensión definitiva de la comercialización de la lotificación.

---

<sup>154</sup> Dentro de las infracciones graves tenemos: la falta de otorgamiento del contrato de adquisición de lotes a plazo, en los términos señalados por la ley; obstaculizar o impedir por cualquier medio la designación de beneficiarios; no proporcionar la información requerida al VMVDU u obstaculizar las funciones de vigilancia e inspección.

Las infracciones muy graves las constituyen los siguientes hechos: promocionar, vender, prometer vender o comercializar lotes o parcelas en contravención a la ley; negarse a realizar u obstaculizar la tradición del dominio del lote o parcela, una vez se haya cancelado el precio total del lote; no inscribirse, ni actualizar el registro de desarrolladores parcelarios, cuando exista obligación de hacerlo; simular bajo diferentes figuras contractuales o registrales, la conformación de lotificaciones o parcelaciones, para evitar cumplir los requisitos establecidos en la presente Ley.

Los organismos para imponer las sanciones establecidas en la Ley, es la Defensoría del Consumidor, a través de su Tribunal Sancionador, quien se regirá por el procedimiento administrativo sancionador establecidos en la Ley de Protección al Consumidor; pero además tiene competencia para imponer sanciones el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano; exclusivamente de las infracciones de no inscribir o actualizar el registro de desarrolladores parcelarios, no proporcionar la información requerida por el VMVDU y la de simular bajo diferentes figuras contractuales o registrales, la conformación de lotificaciones o parcelaciones para evitar cumplir los requisitos exigidos en la ley<sup>155</sup>.

En los casos mencionados anteriormente el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano conocerá a partir de una denuncia, formulada por escrito que deberá contener, la identidad del denunciante, la relación de los hechos que pudieran constituir la infracción; la fecha de comisión y la identidad del presunto responsable; a partir de ella si considera que cuenta con los indicios suficientes sobre la existencia de una infracción de su competencia admitirá la denuncia y ordenará la instrucción mediante resolución razonada a partir de dicha resolución el denunciado tiene cinco días hábiles para hacer las alegaciones respectivas o incorporar cualquier documento que estime conveniente; transcurrido ese término se abre a prueba el proceso por ocho días, precluído este plazo se emitirá la respectiva resolución, la cual admite recurso de revisión ante el ente que la emitió o la defensoría del Consumidor en su caso.

---

<sup>155</sup> El procedimiento sancionatorio que observará la Defensoría del Consumidor para la tramitación de los procedimientos sancionatorios será el establecido en la Ley de Protección al Consumidor. En igual forma le corresponderá a la Defensoría del Consumidor, mediante su Tribunal Sancionador, sancionar las infracciones a la Ley que afecten intereses colectivos o difusos de los lote-habientes, en los términos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor, en este caso el Tribunal Sancionador tendrá la facultad de ordenar la devolución de lo pagado por los lote-habientes como efecto restitutivo de la sentencia.

El Capítulo Segundo de la Ley está orientado a implementar un régimen transitorio, tendiente a la regularización, legalización y autorización de lotificaciones, construidas y comercializadas hasta la fecha de entrada en vigencia de la Ley Especial<sup>156</sup>, tal como se establece en el Artículo 1 de la Ley Especial, y como se hizo mención, a efecto de introducción en el Capítulo anterior. Para ello se establece el Régimen Transitorio para la regularización de las lotificaciones, el cual tendrá una duración de cuatro años, con el objeto de legalizar y validar las lotificaciones desarrolladas y comercializadas sin haber cumplido los requisitos legales y técnicos, con el fin ulterior de garantizar la seguridad jurídica de las personas que han adquirido o contratado esos lotes.

La Ley plantea una obligación para los desarrolladores parcelarios de los lotes objetos del régimen en comento, de someterse al Proceso de regularización, siendo responsabilidad del propietario del inmueble cumplir con el proceso. Además, a efecto de llevar a cabo el proceso de Regularización la autoridad competente para conocer se determina conforme a las facultades otorgadas respecto a los trámites de autorización de parcelaciones según la Ley de Urbanismo y Construcción, es decir el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano o en su caso las municipalidades<sup>157</sup>.

El proceso de regularización comprende en primer lugar la convocatoria de los desarrolladores parcelarios que hayan comercializado lotificaciones sin contar con los permisos legales correspondientes, para la presentación del

---

<sup>156</sup> A efecto de determinar el inicio de una Lotificación la Ley establece una presunción, en la que se considerará que la fecha de inicio de una lotificación es aquella en la que se inició la comercialización de los lotes.

<sup>157</sup> Según el Art. 1 de la Ley de Urbanismo y Construcción “...la elaboración, aprobación y ejecución de planes de Desarrollo Urbano y Rural de la Localidad, corresponde al respectivo Municipio”; asimismo el Artículo 2 establece “... para que el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano pueda otorgar la aprobación a que alude el artículo anterior...”

formulario único de regularización en el plazo de seis meses<sup>158</sup>, contados a partir de la publicación y junto con documentos anexos en los que se constaten los datos del solicitante y las generales del inmueble lotificado<sup>159</sup>.

Una vez recibido la documentación presentada por los desarrolladores parcelarios, será verificada por la autoridad competente, quien realizará las inspecciones que considere necesarias y análisis pormenorizado de cada lotificación, contando con un máximo de sesenta días hábiles a partir de la recepción de la solicitud, para pronunciarse respecto de los requisitos técnicos, ambientales y legales que deben ser resueltos; para ello se utilizará como parámetro los requisitos de urbanización de parcelaciones calificadas con grado de autorización tipo U4, según el reglamento de la Ley de Urbanismo y construcción<sup>160</sup>.

La ley establece un término de veinte días hábiles, dentro de los cuales el desarrollador parcelario podrá pronunciarse sobre la resolución de factibilidad de regularización, transcurrido ese plazo la autoridad competente emitirá resolución determinando las condiciones en que las lotificaciones deberán de regularizarse y las compensaciones<sup>161</sup> que deberán cumplir los desarrolladores parcelarios, a partir de la notificación de ésta que declare la regularización de la lotificación o parcelación se le concede un plazo de

---

<sup>158</sup>Dicha convocatoria que plantea la Ley, será en forma gradual, por medio de publicaciones en dos diarios de circulación nacional.

<sup>159</sup> Dentro de los documentos anexos deben presentar: a) documentos que acrediten la personería, con la que actúa el lotificador, b) Plano del levantamiento topográfico, c) descripción de la Lotificación, d) identificación de los riesgos que presenta el inmueble y d) comprobantes de cancelación de los derechos correspondientes al trámite de regularización.

<sup>160</sup> Artículo 47 y siguientes del Reglamento de la Ley de Urbanismo y Construcción, en lo relativo a parcelaciones y urbanizaciones habitacionales.

<sup>161</sup> Dentro de las compensaciones establecidas por la ley se encuentran: a) por incumplimiento de las normativas aplicables, b) Donar a la municipalidad uno o varios lotes, libres de todo gravamen, para ser destinados a zonas verdes, c) Donación de terrenos aledaños, para zonas verde, d) Realización y donación de obras de infraestructura, e) las derivadas de temas ambientales encaminados a retribuir por los impactos o efectos negativos, y f) Compensaciones económicas a los lote-habientes.

sesenta días al propietario, desarrollador parcelario o lotificador para presentar al CNR la documentación correspondiente para su inscripción, para la cual será requisito indispensable una declaración en escritura pública del desarrollador parcelario y del profesional o técnico responsable del levantamiento, en la cual bajo juramento exprese que los planos presentados con dicha escritura corresponden a los linderos reales del inmueble y además no existen disputas de terceros sobre ellos.

En lo que respecta al Proceso Sancionador de la Ley referente al régimen transitorio, la facultad de inspección, control y sanción corresponde al VMVDU o a la autoridad competente; en cuanto a las infracciones y sanciones contempladas por la ley encontramos una galería de éstas, las primeras constituyen: no someterse al proceso de regularización en los plazos establecidos, abandonar el mismo por incumplimiento de los plazos; no cumplir voluntariamente la obligación de compensar, según lo resuelto por la autoridad competente; continuar comercializando lotes o parcelas sin someterse al proceso de regularización establecido por la ley; continuar comercializando lotes o parcelas, cuando la solicitud de regularización haya sido denegada; no cumplir con las demás obligaciones y prohibiciones que impone el régimen de regularización.

Por otra parte las sanciones serán las siguientes: multas cuyo monto oscila entre uno y cinco mil salarios mínimos mensuales urbanos en el comercio, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal correspondiente; multa cuyo monto oscila entre cien y quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en el comercio, sin perjuicio de responsabilidad civil y penal.

A modo de corolario la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional, si bien es una directriz o guía a seguir por parte de los lotificadores, para la conformación de las lotificaciones y parcelaciones, representando un avance respecto a los derechos de los lotehabientes,

especial y particularmente en el derecho de seguridad jurídica que a estos les asiste, en el sentido que se protege de sobremanera el derecho que adquieren al contratar con las empresas lotificadoras, utilizando la inscripción en el CNR, como un mecanismo de protección.

A partir de dicho mecanismo no se permite inscribir lotificaciones inmuebles con otros gravámenes anteriores al momento de iniciar la lotificación, ni se permite registrar gravamen sobre inmuebles asentados como proyectos parcelarios, prevaleciendo sobre el inmueble el derecho del lotehabiente, sobre el derecho de terceros, pero al mismo tiempo no se deja desprotegidos a estos últimos ya que la ley plantea que la ejecución que intenten terceros contra los lotificadores se seguirá sobre los flujos o recursos derivados de los ingresos de la lotificación. No obstante ello, para la protección del resto de derechos de los lotehabientes debemos remitirnos a la Ley de Protección al Consumidor, porque se carece de una ley especial en la materia orientada a plantear los derechos propios de los adquirentes de los lotes o parcelas.

#### **4.3 Directrices de la Organización de Naciones Unidas**

A partir del intercambio comercial surgido por las necesidades básicas a nivel mundial, de la persona consumidora como destinatario final de los bienes o servicios ofrecidos por comerciantes que aventajándose de su poder económico, genera la problemática en donde se ve involucrado de manera directa el proveedor y el consumidor, se centra en la noción de libertad contractual, donde interviene el Estado no con el objeto de resguardar el interés público, sino el interés privado<sup>162</sup>. Desde el desarrollo del derecho del consumidor en el ámbito jurídico, es posible poder diferenciar de las tradicionales relaciones civiles y comerciales presentes en la relación.

---

<sup>162</sup> ARMIJO SERRANO, Roberto Facundo, *Op. Cit.* p. 88.

El papel que desenvuelve las Directrices de las Naciones Unidas<sup>163</sup> es muy importante en el tema de Protección al Consumidor, ya que toma el rol de un instrumento jurídico, que conlleva a formar de este una disciplina jurídica. Dichas directrices serán aplicables tanto a bienes y servicios producidos en el país como a los importados.

Según el Departamento de Asuntos económicos y sociales de las Naciones Unidas<sup>164</sup> para aplicar cualquier reglamento o procedimiento vinculado a la protección del consumidor debe de velarse que estos no sean un obstáculo para el comercio internacional y que sean compatibles con el comercio local.

#### **4.4 Derecho comparado de la protección de los derechos de los consumidores**

La relación consumidor- proveedor no es al azar, es decir, esta normada por un conjunto de preceptos legales, que les confieren obligaciones y derechos a ambos, pero existen prácticas de estos ofertantes que atentan no solo contra la seguridad jurídica de los demandantes de sus productos sino el simple derecho del que los confiere la ley de ser informados sobre las condiciones de adquisición de un bien o en su caso un servicio, por tal razón, en diferentes países se busca la protección de la parte más débil de la relación económica que se da entre proveedor y consumidor, no es la excepción El Salvador que cuenta con mecanismos no solo normativos sino

---

<sup>163</sup> Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección al consumidor fueron adoptadas el día 09 de abril de 1985 y se convirtieron inmediatamente en una disposición que ha sido acatada y puesta en práctica por los países miembros de la ONU. Que se crea el fin de proteger al consumidor un conjunto internacionalmente reconocido de objetivos básicos, preparados especialmente para que los gobiernos de los países en desarrollo sienten sus bases en éstas para la estructuración y fortalecimiento de políticas y leyes de protección al consumidor. Departamento de Asuntos económicos y Sociales de las Naciones Unidas, "Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor en su versión ampliada" New York, 2003. p. 2.

<sup>164</sup> *Ibid.*, p. 2.

institucionales encargados de velar por estos derechos básicos de los que están dotados los consumidores.

A nivel internacional se cuenta con la aprobación de El Salvador de adoptar las Directrices que la ONU establece para la protección al consumidor, es así, como este país centroamericano pretende llenar los estándares de calidad que los grandes mercados mundiales requieren para que sea una nación sujeta a inversión internacional, por lo mismo, el derecho comparado que regula la relación jurídica-económica que se da entre los sujetos proveedor y consumidor no deja de ser importante, por lo que las regulaciones al respecto de países como España y países latinoamericanos que cuentan con patrones básicos para la protección del consumidor<sup>165</sup> se vuelven indispensables en nuestro tema de investigación.

#### **4.4.1 España**

España con su Constitución de 1978 elevó al rango constitucional la protección a los consumidores sin especificar el contenido de esta categoría jurídica y la Ley General de Defensa a los Consumidores y Usuarios, o también conocida como la Ley 26 del 19 de julio de 1984, para satisfacer el mandato del artículo 51 de la Constitución Española, en un principio no era considerada un acierto técnico, puesto que caía en muchas contradicciones en su contenido.

Con el Real Decreto Legislativo 1/2007 de fecha 16 de noviembre, se formula de mejor manera esta ley, no solo por el alcance de su contenido, sino, por el hecho de contar con una regulación española sistemática y unificada de las diversas disposiciones que afectan a la defensa de los consumidores y

---

<sup>165</sup>VILLALBA CUÉLLAR, Juan Carlos; *"El sistema de protección al consumidor en Colombia. Una perspectiva desde el derecho comparado"*, Editorial Universitas, Colombia, 2009. p. 325.

usuarios<sup>166</sup>.

Los objetivos de la Ley se concretan en: establecer sobre bases firmes y directas los procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios; disponer del marco legal adecuado para favorecer un desarrollo óptimo del movimiento asociativo en este campo; declarar los principios, criterios, obligaciones y derechos que configuran la defensa de los consumidores y usuarios y que en el ámbito de sus competencias, habrán de ser tenidos en cuenta por los poderes públicos en las actuaciones y desarrollos normativos futuros en el marco de la doctrina sentada por el Tribunal Constitucional.

La Ley General de Defensa a los Consumidores y Usuarios, que regula el derecho español, reconoce derechos básicos a los consumidores, en una forma no sistemática ni ordenada aplicables en la relación proveedor-consumidor tales como: protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud o seguridad; información correcta y adecuada sobre los diferentes bienes y servicios; actuación por parte de las administraciones competentes que garanticen una adecuada protección de sus intereses, o ante situaciones de riesgo y peligro para su salud o seguridad; protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en cuanto a las promociones, sorteos, servicios de atención al cliente y en una forma especial y quizás la más específica frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

Los tribunales de España han señalado que la protección al consumidor es de gran importancia, sobre todo cuando se trata de la celebración de contratos de compraventa de un bien inmueble, el tema que nos interesa de las lotificaciones y parcelaciones, ha sido analizado por la Sala de lo Civil de aquel país, de lo cual se indica que los contratos de compraventa de lotes y

---

<sup>166</sup>Ley General de Defensa a los Consumidores y Usuarios, Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre de 2007.

parcelas deben de realizarse por medio de escritura pública, en la cual se estipula todas las especificaciones del lote que se está vendiendo, asimismo si se comercializa lotes con potencial urbanístico, debe cumplirse con las normas y leyes tendientes a este tema respetando la construcción con el tiempo que la ley y que el contrato de compraventa estipula, un caso particular se dio entre la empresa lotificadora Basardillal Dos, S.L., Arecheta 1, S.A. y un grupo de lotehabientes en el cual se efectuó un contrato de compraventa de inmueble urbanizable.

Pero el inmueble no vendría solo, ya que el contrato estipulaba la condición de realización de obra por medio de construcción de viviendas en un determinado plazo, pero al superar dicho plazo de terminación de la obra de las viviendas y elementos complementarios e infraestructuras relacionadas en los folletos publicitarios, incumplieron las condiciones pactadas sobre las entregas de las viviendas, ya que el día final del plazo señalado unilateralmente por la empresa no fueron entregadas dichas viviendas; que por tal razón los compradores tomaron a bien la resolución del contrato por incumplimiento del mismo, estimando dicha sala que efectivamente se estaba ante el incumplimiento del contrato, lo cual daba lugar a la resolución del mismo, por tal motivo la empresa lotificadora debía reintegrar el valor del precio pagado por la obra más una multa pecuniaria por la infracción cometida<sup>167</sup>.

De esta forma se garantiza no solo el derecho de los lotehabientes a la seguridad jurídica, sino también y el derecho al acceso a la información, que el contrato de compraventa les otorgaba a los lotehabientes frente al lotificador, quienes incumplieron con las cláusulas del contrato de compraventa.

---

<sup>167</sup> Sala de lo Civil de España Sentencia N° 788/2013, juicio de Resolución de Contrato por incumplimiento, emitida en la Villa de Madrid, a veintisiete de Diciembre de dos mil trece, consultado en: <http://www.poderjudicial.es>, el 25-02-2014.

#### 4.4.2 Argentina

En Argentina la existencia de una normativa específica en materia de protección al consumidor, se debe a múltiples intentos parlamentarios para tener una ley que regulara aspectos que parecían olvidados y es así que habiendo sido sancionada la Ley para la Defensa del Consumidor, conocida también como la ley n° 24240 creada en el año 1993, se declara como de orden público conteniendo tres Títulos<sup>168</sup>.

Título I. Normas de protección y defensa de los consumidores: el alcance de protección de la Ley y su objeto es la defensa de los consumidores o usuarios, es decir la persona física o jurídica que contrata a título oneroso para su consumo final, beneficio propio o de su grupo familiar un bien o un servicio, pero también deben cumplir las obligaciones que contratan para con el proveedor de este bien o servicio.

Título II. Autoridad de aplicación, procedimiento y sanción: según el art. 41 la autoridad de aplicación de la Ley es la Secretaría de Industria y Comercio, también la municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires, quien actúa como autoridad local en los respectivos gobiernos provinciales, quienes delegan funciones en organismos de su dependencia o bien de su municipio.

En cuanto al procedimiento según el art. 45 la autoridad de aplicación puede iniciar las actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de particulares, se cita a conciliación y se levanta acta de lo que en ella se acordó, en caso contrario se abre a prueba por 20 días hábiles, para que cada parte aporte su prueba de cargo o descargo en su caso, y se traza un camino recursivo que los infractores de la Ley deben seguir en caso de pretender impugnar algún acto administrativo sancionatorio, es decir, se deja

---

<sup>168</sup>Ley Defensa del Consumidor, conocida también como la ley n° 24240 creada en el año 1993, por medio de Decreto Número 2089/93, publicada en el Boletín Oficial de la Nación el 15 de octubre del año 1993.

la posibilidad de recurrir las decisiones tomadas por la autoridad sancionadora.

Las sanciones se aplican independiente o conjuntamente y estas pueden ser apercibimiento, multa, decomiso, clausura del establecimiento, suspensión del servicio afectado, suspensión de hasta 5 años en los registros de proveedores del Estado, pérdida de concesiones o privilegios o regímenes impositivos o crediticios especiales que gozare el infractor.

Título III. Disposiciones finales: en el que se establece aspectos de regulación obligatoria para la formación de asociaciones de consumidores que están legitimados para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores, establecido en el artículos 55 y 56, éstos les brindan facultades de investigación y conciliación.

Dentro de esta Ley n° 24240 se regulan los siguientes derechos básicos de los consumidores: derechos a la satisfacción de necesidades básicas; derecho a la información; derecho a la seguridad y salud; derecho a la protección de sus intereses económicos; derecho a la libertad de elección; derecho a la educación para el consumo; derecho a la organización y derecho a un ambiente saludable.

Por otra parte la relación de consumo a la que alude el artículo 42 de la Constitución Nacional<sup>169</sup>; por su parte la referida Ley abarca no sólo a quien adquiere bienes y servicios para su consumo final, sino también a quien los

---

<sup>169</sup>Artículo 42.- “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control”.

utiliza sin haberlos adquirido y aun a aquellas personas que sin haberlos utilizado han actuado en respuesta a la oferta emanada del proveedor<sup>170</sup>.

El derecho de acceso a la información configura un instrumento de tutela del consentimiento, al otorgar la posibilidad de reflexionar adecuadamente al momento de la celebración del contrato. La jurisprudencia argentina ha establecido que el contrato de compraventa al igual que los demás contratos cuenta con un principio que es el deber de las partes de actuar de buena fe en la etapa previa a la formación del mismo, así como durante su celebración y ejecución, especialmente en cuanto se hace entrega de la posesión de un lote, puesto que se trata de las condiciones particulares que modifican las generales<sup>171</sup>.

Además en Argentina se cuenta con una Ley Nacional N° 26.209 que procura el ordenamiento territorial, dándole una nueva visión y misión a los Catastros Provinciales, quienes regulan estrictamente la parcelación de un lote, definiéndola como representación de la cosa inmueble, es decir, las parcelas surgidas de una división serán parcelas posesorias para el registro catastral, hasta que se establezca otra relación como contenido objetivo de un nuevo derecho real, derecho que da la oportunidad de comercialización de estas divisiones de un inmueble mediante un contrato de compraventa, ayudando así a la publicidad formal a componer un sistema integral para la publicidad inmobiliaria, asegurando de esta manera la paz social y el respeto a los derechos de los consumidores, en este caso los lotehabientes pueden consultar dichos registros para verificar la legalidad de los lotes o parcelas.

---

<sup>170</sup> Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Fallo LL 1998 – C- 624, DJ 1998– 2- 1220, caso Finvercom S.A.; de día veintiocho de abril del año mil novecientos noventa y ocho, Argentina, consultado en: <http://www.csjn.gov.ar>, el 28-02-2014.

<sup>171</sup> Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Fallo LL 2001 – E– 179; DJ; 2001 – 3- 172, JA 2001-III-106, caso Casanovas de Kelly, Ana, C Compañía SANOR S.A.; de fecha seis de febrero del año dos mil uno, Argentina, consultado en: [consultado en: http://www.csjn.gov.ar](http://www.csjn.gov.ar), el 28-02-2014.

### 4.4.3 México

Este país fragmentado por muchos Estados, los cuales cada uno poseen leyes estatales, sin embargo en lo referente a la protección de los consumidores están regidos por una Ley Federal de Protección al Consumidor<sup>172</sup> compuesta por 135 artículos.

Se declara Ley de orden público e interés social y de observancia y aplicación en toda la República, sus derechos son irrenunciables y contra su infracción no pueden alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario. Su objeto establecido en el mismo cuerpo normativo es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

La autoridad competente para determinar la política de protección al consumidor, le corresponde a la Secretaría de Economía, los arts. 20 y 21 establece que la Procuraduría Federal del Consumidor como organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio se reviste de funciones de autoridad administrativa y es quien se encargará de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, procurando así, la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, donde el eslabón débil siempre es el consumidor, por el poder económico que puede tener el proveedor.

La Procuraduría tiene domicilio en la Ciudad de México, el art. 21 la dota de la facultad de establecer delegaciones en todas las entidades federativas o Estados y el Distrito Federal, siendo los tribunales federales la autoridad competente para resolver todas las controversias y conflictos entre consumidor y proveedor.

---

<sup>172</sup>Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el D.O. de la Federación el 24 de diciembre de 1992, promulgado el 22 de diciembre de 1992.

En cuanto al procedimiento el art. 99 establece que la Procuraduría admitirá las quejas o reclamaciones de los consumidores en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo siempre y cuando cumplan con requisitos como: señalar nombre y domicilio del reclamante, descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos, nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el reclamante, y el lugar o forma en que se solicita se desahogue su reclamación.

Procedimiento conciliatorio según el art. 111, consigna que La Procuraduría establecerá día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor, esta Ley da la oportunidad de establecer conciliación por vía telefónica o por otro medio idóneo, lo que no exime al proveedor o al consumidor a que la Procuraduría o las partes solicite que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

Procedimiento arbitral, aquí la Procuraduría podrá actuar como árbitro proponiendo soluciones a fin que las partes lleguen a una solución de acuerdo a sus intereses y que los consumidores y proveedores sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previo, observen los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes.

Para determinar las infracciones a la Ley y en su caso para la imposición de las sanciones a que se refiere la misma, la Procuraduría notificará al presunto infractor el hecho contrario a ley que se le atribuye, otorgando un término de diez días hábiles para que aporte pruebas que brinde información útil en el litigio entre lotificador y lotehabiente, y se manifieste por escrito sobre lo que se le imputa y si no hace uso de este derecho la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción.

Aunque no hace una clasificación de las infracciones, es decir solo existe un tipo de sanción que será con multa y solamente pone montos al ser violentados algunos artículos. Además las infracciones según lo dispuesto por la Ley se sancionarán por la Procuraduría<sup>173</sup>. El art. 135 establece que contra de las resoluciones dictadas por la Procuraduría se podrá interponer recurso de revisión, en los términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

La Ley relacionada pretende dar una mejor protección a los consumidores y poder así establecer mecanismos de cumplimiento de las obligaciones que las leyes les mandan a los proveedores, es muy importante agregar que en el ámbito de los contratos, la jurisprudencia Mexica ha establecido que, éste va más allá de la autonomía de las partes, pues son actos jurídicos que no están a disposición arbitraria de las partes, sino que pertenecen al orden público de la nación<sup>174</sup>, es por ese motivo que se dio en el año 2013 un gran avance que significó una gran conquista para las organizaciones de los consumidores, asimismo para los lotehabientes como adquirentes de lotes que muchas veces eran víctimas de los grandes fraudes inmobiliarios.

Un ejemplo de estos fraudes inmobiliarios contrarrestados fue el caso del Amparo Directo 255/2013-II<sup>175</sup>, donde se otorga protección a un integrante del Frente Mexiquense en Defensa para una Vivienda Digna<sup>176</sup>, que estaba siendo desalojado por falta de pago sobre el crédito, por el cual había adquirido el financiamiento para comprar una vivienda urbana. El hecho

---

<sup>173</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor, *ob. Cit.*; Artículo 125.

<sup>174</sup> Amparo Directo 3374/153, emitida por la Primera Sala de México, sobre la nulidad de contrato por vicios de consentimiento, resuelto el veinte de enero de año dos mil cuatro, consultado en: <https://www.scjn.gob.mx>, el 04-03-2014.

<sup>175</sup> AmparoDirecto 255/2013-II, emitida por la Primera Sala de México, medidas de seguridad contra desalojo de vivienda, resuelto el veintidós de octubre del año dos mil trece, consultado en: <https://www.scjn.gob.mx>, el 04-03-2014.

<sup>176</sup> El Frente Mexiquense en Defensa para una Vivienda Digna, es un movimiento de clase media, organizado para la defensade lo que denominan su patrimonio, y denunciar a la economía del crimen inmobiliario e hipotecario en México.

controvertido en este caso es la venta de un inmueble conformado por varias hectáreas, dividido en lotes en los que fueron construidas unas 1500 viviendas durante las administraciones de Arturo Montiel y Enrique Peña Nieto.

Dichos inmuebles poseían la calificación de interés social, por lo que la construcción de éstas representaron infracciones a las leyes de este país, puesto que fueron construidas sin contar con los permisos de uso de suelo correspondientes, además de que se vendieron a un precio de hasta 40% más de su valor real, realizando la tradición de estas viviendas a sus compradores cuando las empresas lotificadoras como Urbi Desarrollos Urbanos, no habían concluido la instalación de los servicios de alcantarillado, agua potable y alumbrado público.

#### **4.4.4 Chile**

Ley de Protección al Consumidor de Chile<sup>177</sup> consta de 61 artículos, estableciendo en su art. 1 su ámbito de aplicación y objeto de esta Ley, que es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y crear el procedimiento aplicable. Se establecen definiciones básicas como: consumidores o usuarios, proveedores; la información básica comercial; publicidad; anunciante; contrato de adhesión promociones y oferta.

La responsabilidad por incumplimiento según los arts. 2 y 18 en los que se manifiesta que constituyen infracciones a las normas de la presente Ley, el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado.

El art. 19 dicta que el consumidor tendrá derecho a la reposición del producto,

---

<sup>177</sup>Ley de Protección al Consumidor de Chile, conocida como Ley 19496 con fecha publicación D.O. de 7 de marzo de 1997, promulgado por del 07 febrero de 1997.

a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro, o por la devolución del precio que haya pagado de más, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque. Las infracciones y sanciones del art. 24 son multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señaladas una sanción diferente, así, por ejemplo, incurren en la publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el art. 28, hará al infractor acreedor a una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.

La Ley de protección al Consumidor de Chile, no establece clasificación de las infracciones, consignando únicamente los montos de las multas en concepto de sanciones, cuando el proveedor cometa una infracción a las disposiciones de esta Ley.

En los casos en que el proveedor a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induzca al consumidor a error o engaño respecto de los componentes del producto, la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer, las características relevantes del bien o servicio destacadas por el mismo; poniendo en riesgo la salud del consumidor, además cuando no se brinde de forma veraz y de conformidad a las normas vigentes, la información que debe ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial, como el precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, así como las condiciones en que opera la garantía y la condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable, esta situación da lugar a la aplicación del procedimiento para la defensa del interés colectivo.

El art. 50 el cual manifiesta que se ejercerán acciones cuando los actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los

consumidores y cuando exista el incumplimiento de las normas contenidas en la Ley dará lugar a sanciones al proveedor, desde anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

El art. 50-B determina como iniciará el procedimiento, y será por demanda, denuncia o querrela según corresponda y se estará a lo dispuesto en la Ley N° 18.287 y subsidiariamente, a las normas del Código de Procedimiento Civil, una integración de normativas que tratan de evitar que se deje un aspecto al azar. El mecanismo de solución de controversias establece que el juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento y así todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quién tiene la facultad de rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.

El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público, funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, además estará revestido de personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la vigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. El Servicio Nacional del Consumidor tiene el deber de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley y demás normas que tengan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes de éste y realizar acciones de información y educación del consumidor, asimismo se le otorga dos atribuciones importantes a destacar de dicha institución las cuales son: la de formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor; y velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias

relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

La Ley regula un procedimiento para sancionar infracciones con multas y busca que el consumidor sea indemnizado por daño y perjuicio perseguible a través de la acción civil, la jurisprudencia chilena ha respaldado el principio de concurrencia de la infracción para hacer efectiva la indemnización<sup>178</sup>, pero para que exista indemnización debe de existir un presupuesto, hablamos de un contrato con cláusulas que deben de cumplirse para no caer en el incumpliendo del mismo y dar paso a la figura jurídica de la que hablamos anteriormente, y el ejemplo más adecuado en es el contrato de compraventa.

En cuanto a la celebración de un contrato de compraventa de bienes raíces, existe protección al consumidor desde el momento en el que se estima que el justo precio de un lote no está ni puede estar dado por la tasación fiscal del inmueble, es decir que el vendedor del inmueble posee la libertad de establecer el precio y el comprador posee la libertad de aceptarlo o repudiarlo, del que tiene un objetivo completamente distinto al comercial.

La Ley, cuando habla de “justo precio” se refiere al valor que en el negocio<sup>179</sup>, la justicia o injusticia de un precio está dado por lo que en el mercado era posible y razonable pagar o recibir por ese bien, porque eso es precisamente un precio: el dinero que se paga por la cosa en un negocio jurídicamente denominado contrato de compraventa, donde una de las partes llamada vendedor fija el precio y la otra parte llamada comprador lo paga.

---

<sup>178</sup>Corte de Apelaciones de Puerto Montt, Resolución 4.451-99, referente a la resolución del contrato de compraventa de inmueble, por incumplimiento del mismo y declaración de indemnización, emitida el treinta de marzo del dos mil, consultada en: <http://civil.poderjudicial.cl/CIVILPORWEB>, el 10-03-2014.

<sup>179</sup>Cortede Apelaciones de Rancagua, sentencia N° 22.441 de fecha veintiocho de diciembre de dos mil cuatro, juicio referente a la determinación de un justo precio, consultado en: <http://www.tsj.gov.ve/> el 15-03-2014.

#### **4.4.5 Venezuela**

El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) redactó un proyecto de ley para reformar la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario<sup>180</sup>, vigente en Venezuela desde mayo de 1995, el proyecto de reforma de la Ley modifica o reemplaza 78 artículos de la Ley vigente que consta de 153 artículos en total.

Se establece el objeto y el alcance de esta Ley, siendo como se establece de los arts. 1 al 7 la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, su organización, educación, información y orientación; así como establecer los ilícitos y los procedimientos para la aplicación de las sanciones.

La Ley relacionada anteriormente, al igual que las demás estudiadas dan un catálogo de derechos básicos de los que se hacen acreedores los consumidores siendo estos contenidos en el art. 6: la protección de su salud y su seguridad frente a los riesgos provocados por productos o servicios, que sean considerados nocivos o peligrosos por las autoridades competentes, o llegar a serlo por deterioro, desperfecto o negligencia del fabricante o de quien preste el servicio; la información adecuada sobre los diferentes bienes y servicios, con especificaciones de cantidad, peso, características, composición, calidad y precios, que les permita elegir conforme a sus deseos y necesidades; la promoción y protección de sus intereses económicos, en reconocimiento de su condición de débil jurídico en las transacciones del mercado.

También se reconocen el derecho a la educación e instrucción sobre la adquisición y utilización de bienes y servicios; la obtención de compensaciones efectivas o de la reparación de los daños y perjuicios; la

---

<sup>180</sup> Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, promulgado por Decreto Presidencial N° 17 el 24 de marzo de 1992, en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 4.402.

protección de los intereses colectivos o difusos, en los términos que establece esta Ley; la protección contra la publicidad subliminal, engañosa o abusiva; los métodos comerciales coercitivos o desleales que distorsionen la libertad de elegir; y las prácticas o cláusulas abusivas impuestas por proveedores de bienes y servicios; y la constitución de asociaciones, ligas, grupos, juntas u otras organizaciones de consumidores o usuarios para la representación y defensa de sus derechos e intereses.

Lo particular de esta Ley es que crea en su art. 72 al INDECU que es el organismo dotado de personalidad jurídica, y con autonomía funcional y patrimonio propio, distinto y al mismo tiempo independiente del Fisco Nacional, que está adscrito al Ministerio el cual la Ley Orgánica de la Administración Central asigna la competencia para la protección al consumidor, y que es también competente para orientar y educar a los consumidores y usuarios.

Venezuela también cuenta con un Registro Público<sup>181</sup>, que es una institución dinámica pero que ha creado problemas a los usuarios en la identificación de los procedimientos registrales, causando desinformación y vulnerabilidad de los derechos de consumidores adquirentes de lotes y parcelas, cuando se trata de contratos de compraventa de inmuebles segregados, en este caso debe realizar una declaratoria de división parcelaria, donde se identifica los datos físicos del lote general para ser dividido y los datos físicos de las nuevas unidades parcelarias resultantes de la sección, tomando en cuenta que si serán comercializadas se requiere también, la consignación de los planes de urbanismo expedidos por la oficina municipal urbana respectiva.

---

<sup>181</sup>Salade Casación Civil del Tribunal Supremo de Justicia, Sentencia de un juicio por rendición de cuentas, el cual se originó en el Juzgado Segundo de Primera Instancia en lo Civil, Mercantil y Tránsito de la Circunscripción Judicial del Área Metropolitana de Caracas, por Cecilia Doncella de Castro y la sucesión Simón Luciano Castro Vailant, de fecha veintisiete de julio del año dos mil cuatro, Venezuela, consultado en: <http://www.tsj.gov.ve/> el 15-03-2014.

#### **4.5 Caso Práctico**

Como caso práctico hemos tenido a bien relacionar la resolución emitida por el Tribunal Sancionador de la DPC a las nueve horas con cincuenta y cinco minutos del día ocho de julio de dos mil once, bajo la referencia número 1093-10 mediante el cual se sanciona a la sociedad Fomento Agrícola S.A de C.V., con una multa de un mil noventa y siete dólares, lo cual equivale a cinco salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, en razón de la comisión de la infracción prevista en el artículo 43 literal e) de la LPC, el cual dispone que la omisión de entregar o prestar los servicios en los términos pactados constituye una infracción grave.

El caso tuvo origen en la denuncia interpuesta por el señor Carlos Mejía Urquilla en contra de la sociedad antes apuntada, en razón de que aquel adquirió dos inmuebles de parte de la sociedad Fomento Agrícola los cuales no ha podido inscribir a su nombre, en virtud de no coincidir la descripción técnica de los inmuebles con las que posee el Centro Nacional de Registro. Sobre los hechos se intentó en primera instancia tal como lo dispone la Ley un arreglo amistoso entre las partes del cual no se logró ningún acuerdo por lo que el expediente fue remitido a la sede del TS.

Una vez admitida la denuncia se le citó a la parte demandada para ejercer su derecho de defensa, así como se solicita al denunciante presentar original y copia del documento en que constatará la observación realizada por CNR por la cual no procede inscribir los inmuebles objeto de la controversia. Ante ello el argumento de la sociedad demandada versa sobre la posterioridad de entrada en vigencia del Reglamento de la Ley de Urbanismo y Construcción en relación al proyecto de parcelación y aunado a ello la modernización del sistema de registro de inmueble provocó inconvenientes a los clientes relacionados al cotejar la información técnica con la base de datos que maneja la oficina de catastro añadiendo que el proyecto de Lotificación San

Andrés, también es afectado por el paso de cables conductores de energía eléctrica procedentes de la Represa Hidroeléctrica Cerrón Grande propiedad de la Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa de la cual la sociedad ha reclamado la legal constitución de servidumbre de electro conducto desde el año 1975; ante ello se tuvo por contestada la denuncia y se abrió a prueba durante el término legal ocho días.

Dentro del plazo de prueba el tribunal solicitó a la proveedora a efecto de confrontar el documento original y copia de la resolución mediante la cual fueron aprobados los planos correspondientes al proyecto de declaración jurada emitida por el Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, por lo que posteriormente la proveedora incorporó dichos documentos. Concluido dicho plazo se dictó resolución mediante la cual se explica el contexto de la infracción aludida partiendo de la explicación del art. 24 de la LPC<sup>182</sup>, en la que se dispone que cuando se trate de prestaciones de servicios quien lo ofrezca o preste dicho servicio tendrá la obligación de cumplir estrictamente lo ofrecido lo cual deberá de establecerse en forma clara de manera tal que los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tarifa o tasa y tiempo de cumplimiento según sea el caso, el incumplimiento de dicha obligación configura la infracción del artículo 43 lit. e)<sup>183</sup> el cual se traduce a no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.

Para verificar si el caso en concreto es constitutivo de la infracción señalada, el Tribunal valoró todos aquellos elementos legalmente incorporados de lo

---

<sup>182</sup>En dicho Artículo se consigna la obligación para todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, de cumplir con lo ofrecido a sus clientes. Además se agrega que 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.

<sup>183</sup>En dicho Artículo se contempla como una infracción grave la no entrega del bien o prestación del servicio en los términos que se han contratado.

cual se advierte que el otorgamiento de escritura pública de inmueble resulta imprescindible para el cumplimiento de la obligación a cargo del vendedor, en razón de constituir el título traslativo de dominio a favor del comprador. En este sentido la obligación principal del vendedor es el otorgamiento del instrumento público de compraventa, pero resulta imprescindible que dicho instrumento pueda ser inscrito en el Registro Público, obligación que debe garantizar el proveedor.

En el caso en comento no existió una oposición de parte de la empresa demandada sobre los argumentos aludidos por el adquirente del servicio, pues la apoderada de la sociedad Fomento Agrícola aceptó que los problemas de inscripción obedecen a que no se ha podido concluir los tramites que exige el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, aunado a que el proyecto de lotificación es afectado por el paso de cables conductores de energía eléctrica procedentes de la represa hidroeléctrica el Cerrón Grande, sin embargo la Sociedad Fomento Agrícola previo a la lotificación San Andrés debió haber cumplido todos aquellos trámites en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, los cuales debió conocer por ser su giro la comercialización de los inmuebles.

Con relación a las gestiones realizadas ante la comisión ejecutiva hidroeléctrica del Río Lempa para constituir servidumbre de electro conducto que afecta la lotificación San Andrés desde 1975, la sociedad debió abstenerse a comercializar los inmuebles. Ante ello queda plenamente establecido que la proveedora incumplió con sus obligaciones, configurándose así la infracción administrativa contemplada en el artículo 43 literal e).

Por los hechos anteriores el TS en vista que la proveedora es una persona jurídica con capacidad de inversión usualmente mayor a la de una persona natural y que la afectación causada se materializó en el pago de los lotes en

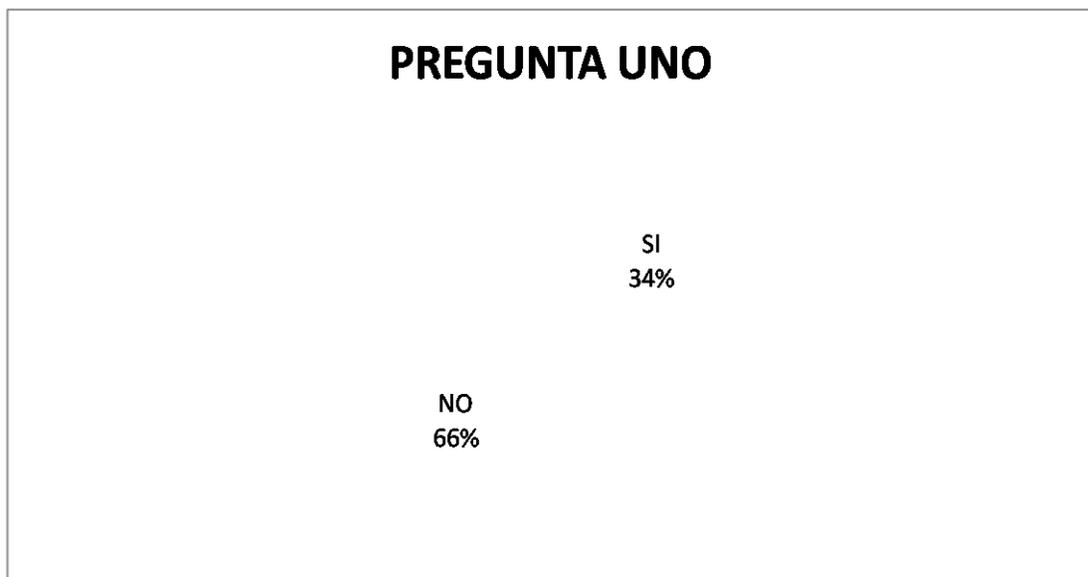
cuestión, se le impone la multa de un mil noventa y seis dólares con setenta y cinco centavos, lo cual equivale a cinco salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

## CAPITULO V

### ANALISIS DE VARIANTES

#### 5.1 ANALISIS DE VARIANTES

1. ¿Conoce alguna de las instituciones encargadas en regular el otorgamiento de permisos en la adquisición de lotes y parcelas?



#### **Resultado**

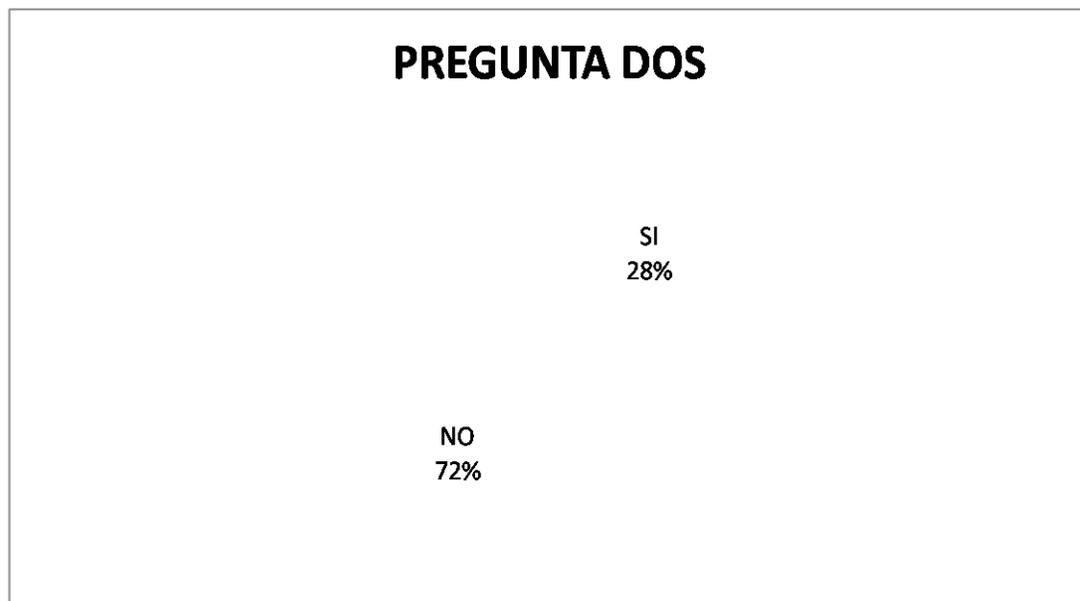
De cincuenta personas entrevistadas diecisiete personas contestaron conocer algunas de las entidades encargadas en el otorgamiento de permisos en la adquisición de una parcela o lote, lo cual equivale al treinta y cuatro por ciento, mientras que treinta y tres personas contestaron no conocer a dichas instituciones, lo que resulta equivalente al sesenta y seis por ciento.

#### **Análisis**

El mayor número de personas encuestadas desconocen cuáles son las instituciones encargadas de otorgar permisos para la adquisición de lotes y

parcelas, porque únicamente se relacionan con la empresa lotificador, desconociendo la entidad encargada en conceder permiso a aquella, lo cual es de relevancia a fin de poder informarse con anterioridad sobre la aprobación o no del proyecto que le ofrecen.

**2. ¿Conoce Usted la información que debe de recibir al momento de adquirir un lote o parcela?**



**Resultado**

De un universo de cincuenta personas entrevistadas, un total de catorce personas respondieron que sí conocen la información de deben de recibir al momento de adquirir un lote, mientras que un setenta y dos por ciento restantes contestaron no conocer dicha información.

**Análisis**

A pesar de ser la adquisición de un lote o parcela una práctica común en nuestro medio, el mayor número de personas desconocen la información que

deben de recibir al momento de adquirir un lote o parcela debido a la falta de una institución encargada de difundir o publicitar información relevante que todo adquirente debería conocer con anterioridad a la celebración de cualquier contrato.

**3. ¿Está consciente Usted del papel que juega el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano y las Alcaldías Municipales en la compraventa de un lote?**



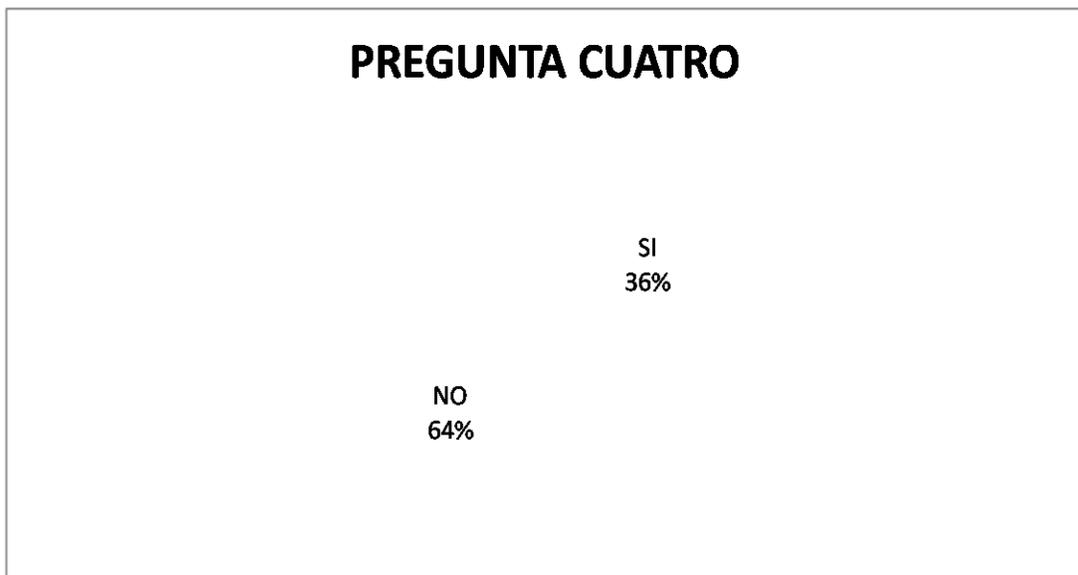
**Resultado**

De un total de cincuenta personas encuestadas, dieciséis personas manifestaron conocer el rol que desempeña el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano y las Alcaldías Municipales en la compraventa de lotes o parcelas, lo cual equivale a un treinta y dos por ciento; por lo que el restante sesenta y ocho por ciento, equivalente a treinta y cuatro personas entrevistadas, respondieron ignorar el papel desempeñado por dichas entidades.

## **Análisis**

De la Ley de Urbanismo y Construcción se desprende que Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, así como algunas de las Municipalidades son las encargadas de aprobar los proyectos de lotificaciones, es una información que los adquirentes deberían conocer, sin embargo el mayor número de personas encuestadas en este punto desconocen dicha información, lo cual demuestra la ausencia de entidades difundan y hagan valer el derecho a la información de todo consumidos y en este caso adquirente de un bien inmueble.

### **4. ¿Conoce Usted de sus derechos como adquirente de un lote o parcela?**



## **Resultado**

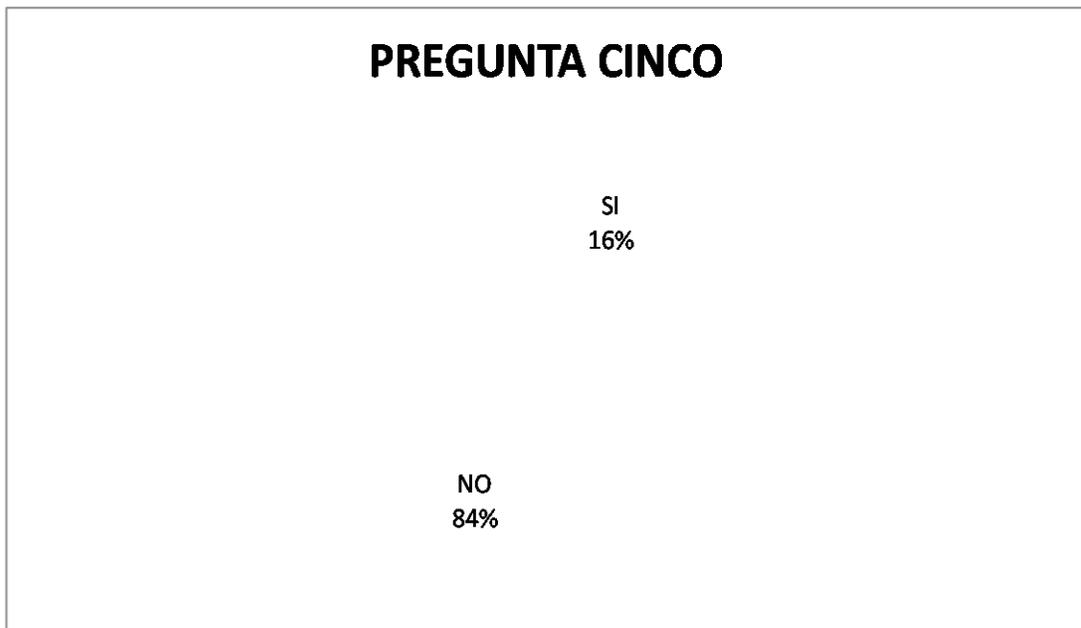
El treinta y seis por ciento de las personas encuestadas, lo cual equivale a dieciocho personas de un total de cincuenta, se encuentran informados y

saben sus derechos como adquirentes de lotes o parcelas; mientras que treinta y dos personas, equivalente a un sesenta y cuatro por ciento aseveró desconocer los derechos que como adquirente le asisten.

### **Análisis**

Los resultados arrojados hacen visualizar un panorama, en el cual poco es el esfuerzo que se hace tendiente a que la población conozca sus derechos como adquirente de un lote o parcela, lo cual se traduce en graves violaciones a éste por el desconocimiento de sus derechos.

### **5. ¿Sabe Usted el procedimiento a realizar para obtener un lote?**



### **Resultado**

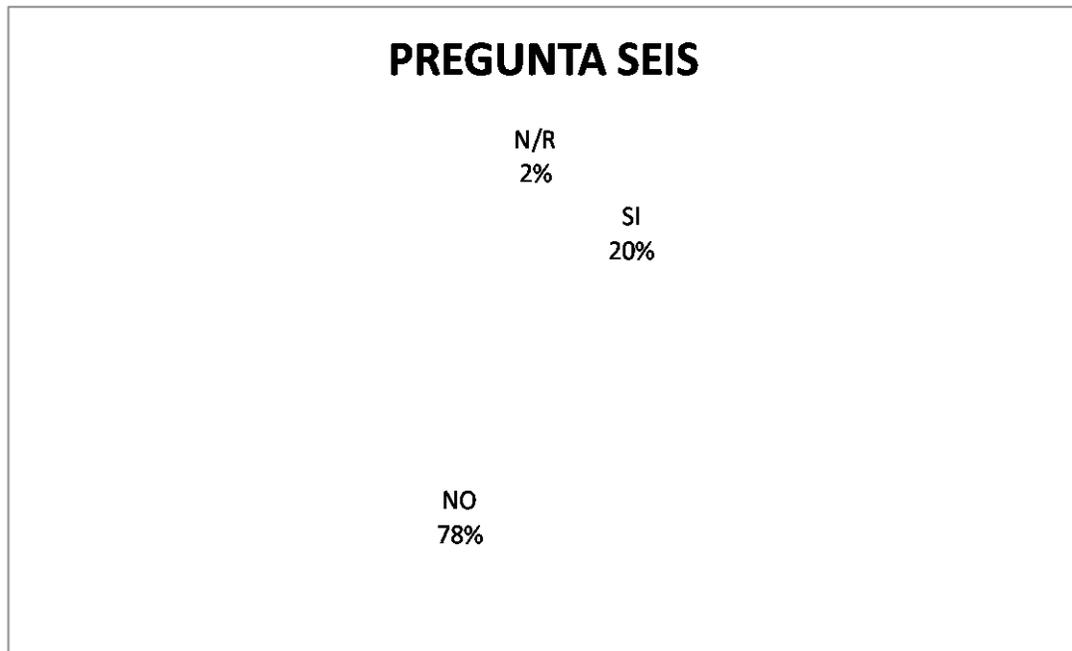
De un total de cincuenta personas encuestadas solamente ocho personas manifestaron conocer el procedimiento a realizar para la obtención de un lote

o parcela, lo cual equivale a un dieciséis por ciento; mientras que el ochenta y cuatro por ciento, equivalente a cuarenta y dos personas manifestaron si conocer el procedimiento.

### **Análisis**

El procedimiento para la obtención de un lote o parcela del mismo modo es una información que todo adquirente debe conocer de antemano, sin embargo no es así, lo cual repercute en la vulneración al derecho de la información de lotehabiente o adquirente del bien inmueble.

### **6. ¿Conoce usted sobre la Ley especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional?**



### **Resultado**

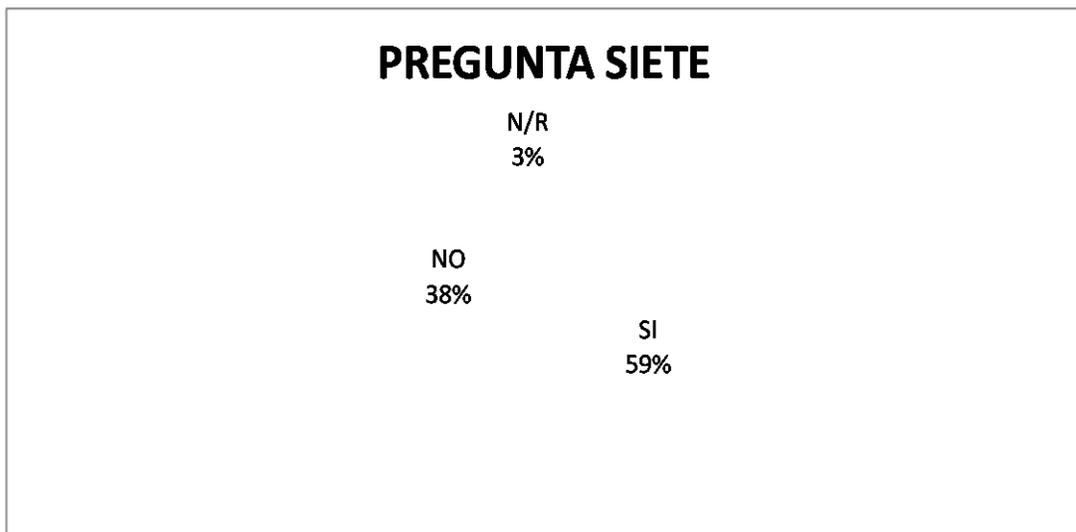
De cincuenta personas entrevistadas diez personas contestaron conocer sobre la Ley especial de Lotificaciones y Parcelaciones para uso habitacional,

formando un veinte por ciento de un universo de 50 personas entrevistadas, mientras que treinta y nueve personas contestaron no conocer dicha ley, lo que constituye un setenta y ocho por ciento, y una mínima cantidad de un dos por ciento no contestaron a la pregunta que se les formuló.

### **Análisis**

El mayor número de personas encuestadas desconoce sobre la reciente aprobada Ley de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional, debido a diferentes factores entre ellos la escasa promoción por medio de las instituciones idóneas y la falta de difusión por los medios adecuados para el conocimiento de esta.

### **7. ¿Sabe usted a que institución acudir en caso de una violación a uno de sus derechos como consumidor o lotehabiente?**



### **Resultado**

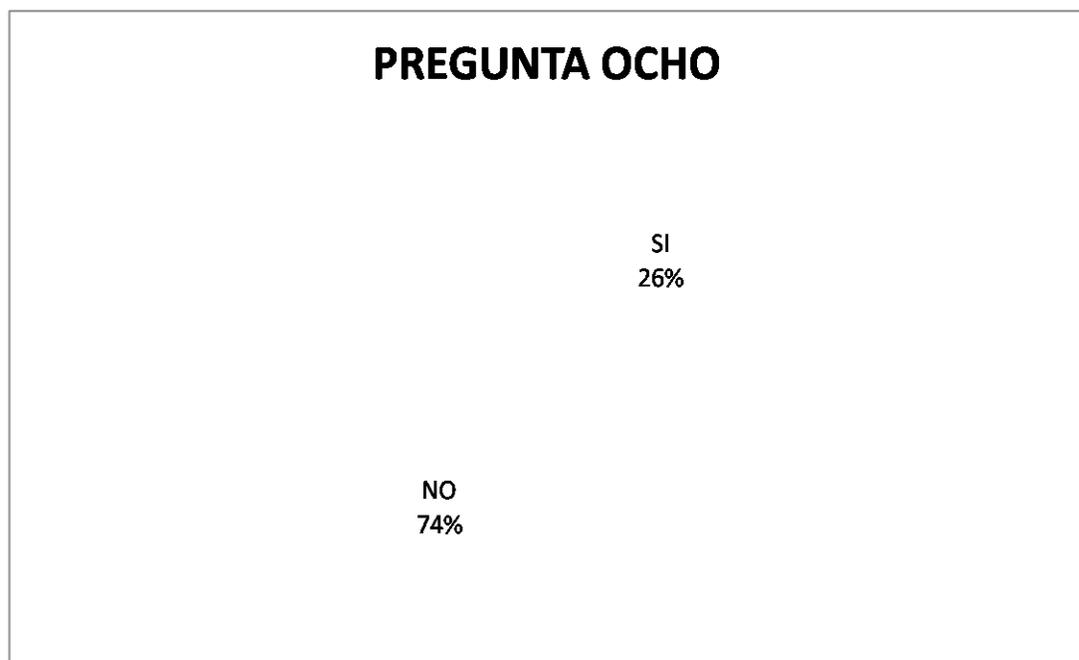
De un universo del cien por ciento, un total del cincuenta y nueve por ciento respondieron que si saben a qué institución acudir en caso de una violación de sus derechos como consumidores, por otra parte el treinta y ocho por

ciento respondió desconocer dicha institución y el tres por ciento restante no respondió a lo que se le preguntó.

### **Análisis**

Al cotejar los resultados es de consideración notable que el trabajo que realiza la Defensoría del Consumidor para dar a conocer o difundir información necesaria a los consumidores sobre sus derechos como tales ha dado resultado, ya que la mayoría de los encuestados conocen a que institución acudir en algún caso de vulneración a sus derechos.

### **8. ¿Ha realizado alguna denuncia ante la Defensoría del Consumidor?**



### **Resultado**

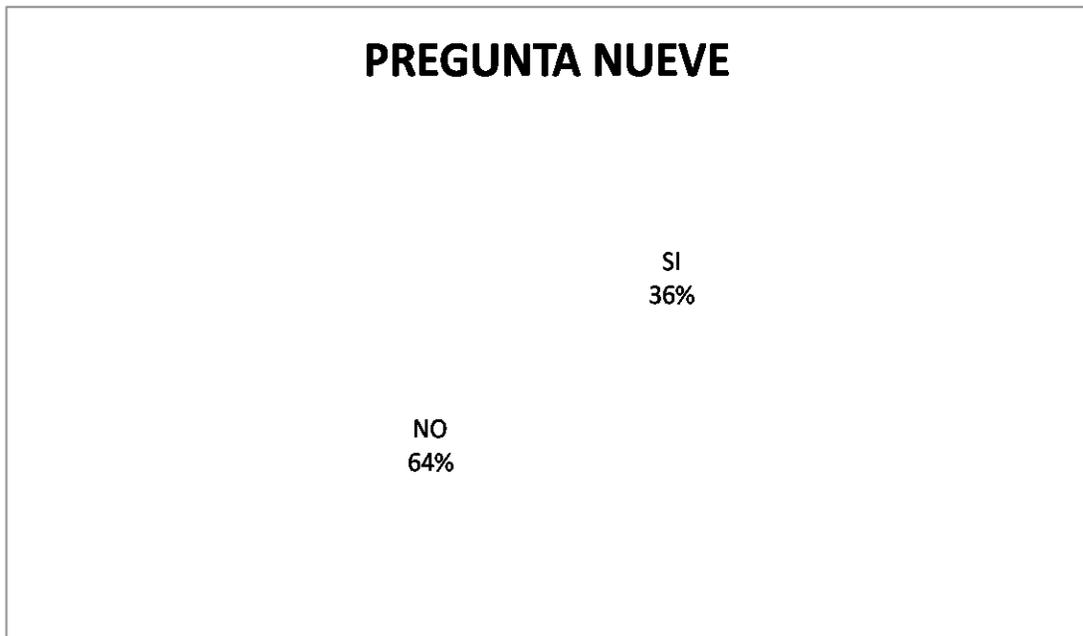
De un total de cincuenta personas encuestadas, trece manifestaron haber realizado denuncias ante la DPC, lo cual equivale a un veintiséis por ciento;

por lo que el restante setenta y cuatro por ciento, equivalente a treinta y siete personas entrevistadas, respondieron no haber interpuesto ninguna denuncia ante dicha institución.

### **Análisis**

Los resultados arrojados hacen vislumbrar que a pesar que las personas conocen ante que institución interponer una denuncia en caso de abuso a sus derechos como consumidor, son pocos los que se han animado a denunciar formalmente cualquier acción de los proveedores en su contra.

### **9. ¿Conoce Usted a alguien que haya sido víctima de abuso de parte de alguna empresa lotificadora?**



### **Resultado**

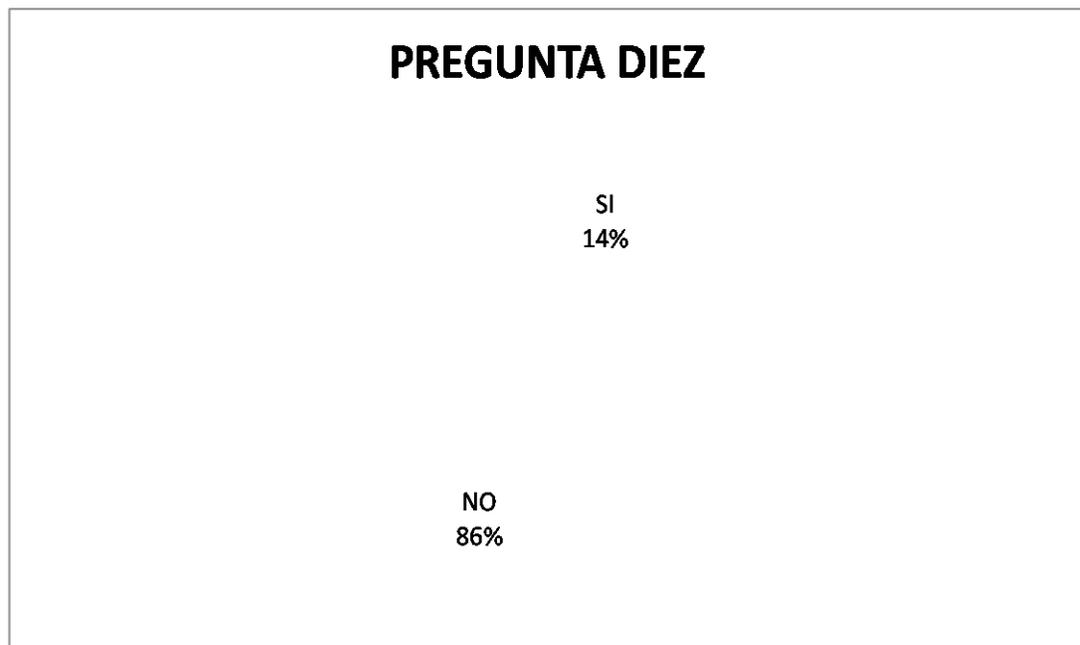
De cincuenta personas entrevistadas solo dieciocho personas conocen algún caso de abuso por parte de las empresas lotificadoras, lo cual es equiparable

al treinta y seis por ciento; mientras que las restantes treinta y dos personas no desconocen persona que haya sufrido abuso, lo que equivale a un sesenta y cuatro por ciento.

### **Análisis**

A pesar de ser muy comunes los casos de abusos, ellos se dan más en zonas fuera de la capital, porque en las zonas urbanas se da con menor frecuencia la adquisición de inmuebles.

**10. ¿Cree Usted que el Gobierno otorga la información necesaria para la adquisición de inmuebles, lotes y parcelas, referente a los derechos que los consumidores poseen?**



### **Resultado**

De un total de cincuenta personas encuestadas únicamente siete consideran que el Gobierno brinda a los adquirentes de lotes o parcelas la información

referente a sus derechos como consumidores, lo cual equivale a un catorce por ciento, mientras que el restante ochenta y seis por ciento, equivalente a cuarenta y tres personas consideran que no se recibe esa información de parte del Gobierno.

### **Análisis**

Si bien el Gobierno a través de la Defensoría del Consumidor da a conocer una serie de derechos que le son propios a los consumidores, en lo referente a aquellos adquirentes de lotes o parcelas se nota un desconocimiento, lo cual se traduce en vulneraciones a que se ven sometidos ante la desigualdad de poder respecto a las empresas constructoras y/o lotificadoras.

## **5.2 COMPROBACION DE HIPOTESIS**

### **HIPOTESIS DE TRABAJO**

"La existencia de la Ley de Protección al Consumidor, y ahora la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional, no garantizan la Seguridad Jurídica de las personas que adquieren los bienes parcelados o lotificados."

Variable Independiente: La existencia de la Ley de Protección al Consumidor, y ahora la Ley especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional.

Variable Dependiente: No garantizan la Seguridad Jurídica, ni el acceso a la información, como garantías de las personas que adquieren los bienes parcelados y/o lotificados.

Para poder aceptar o rechazar ésta hipótesis se formuló una encuesta que consta de diez preguntas cada una relacionada con los siguientes indicadores.

Indicador X1: La falta de Derechos dirigidos específicamente a los adquirentes de los lotes y parcelas.

Indicador Y1: Desconocimiento de los derecho que le pertenecen a partir de la Ley de Protección al Consumidor.

Para comprobar que el indicador X1 es causa del indicador Y1 se tomó en cuenta las preguntas:

Pregunta 1. ¿Conoce alguna de las instituciones encargadas en regular el otorgamiento de permisos en la adquisición de lotes y parcelas?

Pregunta 2. ¿Conoce Usted la información que debe de recibir al momento de adquirir un lote o parcela?

Pregunta 3. ¿Está consciente Usted del papel que juega el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano y las Alcaldías Municipales en la compraventa de un lote?

Pregunta 4. ¿Conoce Usted de sus derechos como adquirente de un lote o parcela?

La mayoría de las personas encuestadas poco o nada conocen sobre sus derechos como adquirentes de un lote o parcela, ni mucho menos conocen cuales son las instituciones que se encargan de otorgar los permisos gestionados por los lotificadores para realizar el procedimiento correspondiente<sup>184</sup>.

Lo anterior indica que los consumidores solamente conocen lo relacionado a la compraventa de lotes y parcelas según lo que les comentan los lotificadores siendo víctimas en muchos casos de abusos y violaciones a sus derechos por parte de entidades que se lucran de la poca información que se maneja del tema, por la población en general, acusa de la inactividad de las

---

<sup>184</sup> Según el Artículo 5 y siguientes de la LELPUH.

instituciones encargadas de velar por los derechos de los adquirentes de lotes y parcelas.

De la Ley de Urbanismo y Construcción se desprende que Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, así como algunas de las Municipalidades son las encargadas de aprobar los proyectos de lotificaciones<sup>185</sup>, pero estas instituciones no están cumpliendo al cien por ciento su compromiso de dar a conocer e informar a la población en general lo referente al procedimiento para obtener una lotificación o parcelación.

Indicador X2: La falta de Sanciones Severas, para las empresas lotificadoras que no cumplen con los deberes establecidos por las leyes respectivas;

Indicador Y2: Engorrosos procedimientos y largos procedimientos para ser propietarios de los bienes que pretender adquirir.

Para comprobar que el indicador X2 es causa del indicador Y2 se tomó en cuenta las preguntas:

Pregunta 5. ¿Sabe Usted el procedimiento a realizar para obtener un lote?

Pregunta 6. ¿Conoce usted sobre la Ley especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional?

Pocos o nadie conoce cómo adquirir un lote o parcela, se denota una ignorancia sobre el procedimiento para ser propietario legal de los mismos, los esfuerzos por regular este aspecto con una ley específica no dan los frutos necesarios, ya que además de ser procedimientos complicados para las personas no instruidas en el tema, que se dejan llevar por la información obtenida por parte de los lotificadores, además la falta de sanciones severas para las empresas lotificadoras que no cumplen con procedimientos genera que los lotificadores vulneren los derechos de los adquirentes de lotes.

---

<sup>185</sup> Según Artículo 2 de la Ley de Urbanismo y Construcción.

Indicador X3: La falta de una efectiva aplicación del Derecho a la Educación en Materia de Consumo.

Indicador Y3: Alto número de estafas, en que se ven afectadas un alto número de familias.

Para comprobar que el indicador X3 es causa del indicador Y3 se tomó en cuenta las preguntas:

Pregunta 7. ¿Sabe usted a que institución acudir en caso de una violación a uno de sus derechos como consumidor o lotehabiente?

Pregunta 8. ¿Ha realizado alguna denuncia ante la Defensoría del Consumidor?

Pregunta 9. ¿Conoce Usted a alguien que haya sido víctima de abuso de parte de alguna empresa lotificadora?

Pregunta 10. ¿Cree Usted que el Gobierno otorga la información necesaria para la adquisición de inmuebles, lotes y parcelas, referente a los derechos que los consumidores poseen?

La mayoría de los encuestados conocen a que institución acudir cuando son violentados sus derechos como consumidores, pero pocos han denunciado los abusos y las violaciones a sus derechos, porque no tienen la confianza para realizar denuncias contra los infractores de la Ley<sup>186</sup>, además la ineficacia de los procesos llevados a cabo cuando se denuncia a un lotificador, genera el aumento de personas afectadas por estafas de empresas, que no siguen los procedimientos establecidos por la Ley y la inexistencia de una política orientada en dar a conocer a la población sus derechos como consumidores, además a falta de dicha política nuestro país carece de planes y estrategias que deberán tomar en los próximos años.

---

<sup>186</sup> Establecidas en el Capítulo Sexto de la LELPUH, a través de un procedimiento administrativo sancionador y con una clasificación de infracciones graves a muy graves.

En conclusión puede decirse que la hipótesis de trabajo "La existencia de la Ley de Protección al Consumidor, y ahora la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional, no garantizan la Seguridad Jurídica de las personas que adquieren los bienes parcelados o lotificados" se cumple, puesto que si bien, se cuenta con una ley que regule todos los aspectos referentes a la adquisición de lotes y parcelas y además contienen sanciones a los infractores de la misma, no significa que los abusos contra los adquirentes de lotes o parcelas se detengan, ya que la ley no determina derechos propios de un lotehabiente o un potencial adquirente de lote, así como tampoco existe una política efectiva que dé a conocer sus derechos, lo cual se traduce, como se demostró a partir de la encuesta realizada, que el desconocimiento de los derechos que se tiene como consumidores es el indicador más fuerte que comprueba la ineficacia de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional, porque lo que buscaba esta ley es acabar con las estafas a los lotehabientes y la legalización de títulos de propiedad de los adquirentes de inmuebles que no poseían de un documento que avalara dicha calidad.

## CONCLUSIONES

Puede concluirse que debido a la escasa promoción de la Ley Protección al Consumidor, así como de la Ley especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional, se genera un alto grado de desconocimiento de las mismas, y particularmente de los derechos que le son propios a los consumidores, especialmente a los adquirentes de lotes o parcelas, lo cual genera abusos por parte de las empresas lotificadoras hacia los consumidores, menoscabando la seguridad jurídica de los lotehabientes, complicando los procedimientos al momento de la tramitación para obtener el título de propiedad del lote o parcela.

Si bien El Salvador cuenta con una ley especializada en la materia de Lotificaciones y Parcelaciones desde mil novecientos cincuenta y uno con la Ley de Urbanismo y Construcción, así como otras que han surgido en el transcurso de los años, eran leyes guías o directrices del procedimiento que tiene que llevar a cabo los lotificadores, pero dejaban de lado los derechos de los lotehabientes, posteriormente surge la Ley de Protección al Consumidor que protege en forma indirecta los derechos de los lotehabientes, ya que no se cuenta con una ley especial que determine los derechos que le son propios a los adquirentes de lotes y parcelas, dejando de lado el término genérico de consumidores.

El surgimiento de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de uso Habitacional, si bien representa un avance en cuanto a los derechos de los consumidores, únicamente se enfoca en la protección del derecho a la seguridad jurídica de los lotehabientes, protegiendo los derechos de éste, frente a derechos de terceros contra el lotificador.

En la mayoría de los países alrededor del mundo sufren de un crecimiento en la población mayor a la capacidad inmobiliaria, aunque la realidad de El Salvador no es muy distinta a la de otros países la diferencia radica en las medidas que se han tomado para contrarrestar los abusos de los lotificadores y ser vigilantes de los derechos de los consumidores. El Salvador es un país con una alta tasa demográfica que demanda una vivienda digna donde poder realizarse como seres humanos y que el Estado por mandato constitucional se encuentra en la obligación porque ello se cumpla, siendo así que es hasta el año 2012 que el Gobierno de esa época crea políticas para la protección de lotehabientes, con la creación de una ley especial tendiente a establecer un procedimiento uniforme para la obtención de permisos y requisitos para la constitución de lotes y parcelas comercializables por su vocación de suelo urbano y habitacional, dichos esfuerzos se han quedado cortos puesto que en la realidad siguen apareciendo lotificaciones ilegales o sin reunir las condiciones legales que éstas requieren, violentando de esta manera los derechos de los lotehabientes al realizar contratos de compraventa de un lote o parcela.

La práctica y la jurisprudencia establecen que aunque existan leyes tendientes a la protección de los derechos de los lotehabientes, estas solas no pueden combatir los abusos de la necesidad de la población de tener una vivienda digna donde desarrollarse y establecerse tal cual lo manda la Constitución de la República, que al mismo tiempo los mismos son objeto de estos abusos por la falta de información oportuna y correcta al momento de comprar un lote o una parcela, las políticas debe tender no solo a erradicar las lotificaciones ilegales sino también a prevenir que más personas sean objeto de violaciones a sus derechos como consumidores, creando una conciencia sobre sus derechos y asimismo sobre la capacidad adquisitiva que cada uno posee, fomentando una conciencia de consumidor responsable.

Si bien se cuenta con abundante doctrina respecto a los derechos de los consumidores, en relación a las lotificaciones y parcelaciones, así como de los contratos de compraventa, la legislación se ha quedado rezagada, en cuanto a la legislación de derechos, específicamente de los sujetos adquirentes de lotes y parcelas.

## RECOMENDACIONES

Al gobierno de El Salvador y a todas aquellas instituciones gubernamentales y no gubernamentales, crear y aplicar una nueva política de protección al consumidor que esté encaminada a la publicidad y al acceso a la información sobre cualquier procedimiento, trámite o proceso que tenga que ver con la adquisición de lotes y parcelas.

La creación de programas gubernamentales encaminados a informar a las grandes masas de la población sobre sus derechos al momento de adquirir un bien inmueble, respetando así todos aquellos derechos que le son propios por existir una relación económica, donde el consumidor es el eslabón débil que debe de ser protegido ante los abusos que el proveedor o realizador parcelario ejerza frente al adquirente de lotes o parcelas.

A los consumidores potenciales lotehabientes, decir aquellas personas que se vean en la necesidad de adquirir un lote o parcela destinado al uso habitacional, informarse sobre cualquier aspecto que tenga que ver con la adquisición de lotes y parcelas para evitar ser víctima de prácticas ilegales de lotificadores que se aprovechan de la necesidad de vivienda de las personas, y así hacer valer sus derechos como consumidores y como potenciales lotehabientes, acercarse a todas aquellas instituciones que puedan asesorarlos sobre la compraventa de lotes y parcelas, y si en un dado caso se ven en la situación de ser víctimas de prácticas ilegales por lotificadores denunciar todas aquellas faltas o infracciones a las leyes de protección al consumidor o todas aquellas leyes que pueden ser violadas en el giro comercial que ejerza el lotificador, para mitigar los fraudes inmobiliarios que se han venido dando a lo largo de la existencia del contrato de compraventa

de lotes y parcelas.

A la Defensoría del Consumidor, ejercer una mayor y permanente vigilancia de las personas, sean estas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que se dediquen a la comercialización y venta de bienes inmuebles parcelados o lotificados, a fin de sancionar a aquellos infractores, de las leyes referentes a la adquisición de lotes y parcelas, tomando un papel protagónico, en el efectivo cumplimiento de los derechos y garantías de los consumidores.

Crear un organismo encargado única y exclusivamente para vigilancia de la legalidad de las lotificaciones y las parcelaciones ya constituidas y las próximas a constituirse, debe tener facultades de investigación directa con los lotificadores, realizar estudios minuciosos de todos los requisitos legales y técnicos que debe de cumplir un terreno con vocación habitacional, puesto que las figuras creadas hasta este momento no han podido evitar que las lotificaciones y las parcelaciones ilegales continúen desarrollándose, ya que no hay un control estricto o suficiente sobre la legalidad de cada subdivisión de terreno, controles que deben de ser efectivos desde el momento del ofrecimiento del inmueble al mercado.

Establecer una política de protección a los lotehabientes según las experiencias adquiridas por otros países latinoamericanos que posean las mismas o iguales condiciones que El Salvador, por ejemplo México un país con una gran extensión de tierra y que también posee un gran crecimiento demográfico, ha tenido un gran avance en la protección de los derechos del lotehabiente puesto que ante los fraudes inmobiliarios y los abusos de los intereses hipotecarios y de otro tipo de créditos de los bancos se logró el reconocimiento de los derechos de los consumidores sobre el abuso de las

grandes empresas al poner el interés de las mayorías antes que el interés económico, además en dicha política deberán de elaborarse estrategias a tomar por parte del gobierno.

## FUENTES CONSULTADAS

### LIBROS

ALTERINI, *Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios. Daños – Contratos*. Ediciones la Roca, Buenos Aires, 2001.

CRUZ ORTÍZ, Neftalí; *Prontuario Jurídico Bancario*, Cuarta Edición, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 1985.

DURÁN RIVACOBRA, Ramón, *Evicción y saneamiento*, editorial Aranzadi, Barcelona, España, 2002.

ERRAZURIZ EGUIGUREN, Maximiliano; *Manual de Derecho Romano*, Tomo I, Primera Edición, Editorial Jurídica de Chile, Santiago de Chile, Chile, 1987.

FARINA, JUAN M. *Defensa del Consumidor y del Usuario: Comentario Exegético de la Ley 24.240 y del Reglamento 1798*. Editorial, Astrea, Buenos Aires, 1995.

FRATTI DE VEGA, Karla María; Artículo: *El Derecho de Consumo en El Salvador*, publicado en Revista “Derecho y Negocios”; San Salvador, El Salvador, Marzo 2010.

IZQUIERDO ASECIO, Rafael; *Protección Registral de los Derechos Reales y Tutela Judicial Efectiva*, Consejo General del Poder Judicial, Madrid, España, 1999.

JOSSERAND, Louis; *Derecho Civil, contratos de venta*, Buenos Aires, Argentina, 1995.

LORENZETTI, Ricardo Luis; *Consumidores*, Editorial Rubinzal- Culzoni, Buenos Aires, 2003.

LUNGO UCLES, Mario, *Procesos Urbanos*. Primera edición, Editorial ISTMO, San Salvador, 1992.

MEZA BARROS, Ramón, *Contratos parte especial*, Editorial Jurídica de Chile, tomo I, Octava edición, Santiago de Chile, 2000.

PÉREZ BUSTAMANTE, Laura; *Derechos del Consumidor*, Ed. Astrea; Buenos Aires, Argentina, 2004.

PRADA ALONSO, Javier; *Protección del Consumidor y Responsabilidad Civil*, Marcial Ponds, Ediciones Jurídicas y Sociales S.A de C.V., Madrid, 1998.

RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, Joaquín, *Derecho Mercantil*, Tomo II, Primera Edición, Editorial Porrúa, México, 1947.

SÁNCHEZ LEGRAN, Francisco; RUIZ LEGIDO, Olga; *Et. At; FACUA y El Movimiento de Consumidores*; Edit. FACUA Consumidores en Acción; Sevilla, España; Marzo- 2008.

STIGLITZ, Gabriel y otros, *Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios*, Editorial La Roca, 1ª edición, Barcelona, España, 2001.

VARGAS NIELLO, José; *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde las Perspectiva de los consumidores*; Comisión Económica Para América Latina y el Caribe CEPAL; Publicaciones de las Naciones Unidas; Santiago de Chile, Chile; 2006.

VILLALBA CUÉLLAR, Juan Carlos; *"El sistema de protección al consumidor en Colombia. Una perspectiva desde el derecho comparado"*, Editorial Vniversitas, Colombia, 2009.

WAYAR, Ernesto C., *Evicción y vicios redhibitorios*, Ed. Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma, Buenos Aires, 2001.

WEINGARTEN, Celia; *Derecho del Consumidor*, Editorial Universidad, Buenos Aires, Argentina, 2007.

## **TESIS**

ARMIJO SERRANO, Roberto Facundo, *"La evolución de la Ley de Protección a los derechos de los consumidores"*; Tesis para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Universidad de El Salvador, San Salvador, 2010.

CRUZ MEJIA, Sandra Carolina; y otros, *"La eficacia en la tutela de los derechos de los consumidores en el ejercicio de los medios alternos de solución de controversias regulados en la Ley de Protección al Consumidor vigente"*; Tesis para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Universidad de El Salvador, San Salvador, 2009.

PIRIS, Cristian Ricardo; *"Tesis: Evolución de los derechos del consumidor"*, Universidad Nacional del Nordeste, Buenos Aires, 2000.

RAUDA CLAROS, Melkin Josué, *"Análisis geográfico de la autosuficiencia alimentaria en El Salvador"*; Tesis para optar al grado de Ingeniero Agrónomo de la Facultad de Ciencias Agronómicas, Universidad de El Salvador, San Salvador, 2004.

## **INSTITUCIONALES**

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS; *Manual de verificación de derechos y delimitación de inmuebles*; San Salvador, El Salvador, 2012.

CENTRO PARA LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR, *Nuestro Derecho a la Seguridad y Calidad de Bienes y Servicios. Garantías y Responsabilidades*, serie número 3, El Salvador, San Salvador 2006.

CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL; *El Contrato de Compraventa*; Editorial Mated Cromo, S. A., Madrid, España, 1993.

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR; *Ley de Protección al Consumidor Versión Comentada*; Algier's Impresores S.A. de C.V.; San Salvador, El Salvador; 2008.

GOBIERNO DE EL SALVADOR; *Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020*; Sistema Nacional de Protección al Consumidor, San Salvador, El Salvador, 2010.

MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE, *Perfil Ambiental de la Región Metropolitana de San Salvador*, Editorial Prisma, San Salvador, 1999.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS; *Directrices de las Naciones Unidas Para la Protección del Consumidor*, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales; Nueva York, 2003.

PLAN DE GOBIERNO DE EL SALVADOR 2004-2009, *País Seguro*, presidencia Elías Antonio Saca, 2004.

## **LEGISLACIÓN**

Constitución de la República de El Salvador, D. L. N° 38 del 15 de Diciembre de 1983; publicado en el Diario Oficial N° 234, Tomo 281 del 16 de Diciembre de 1983.

Decreto legislativo N° 232 emitido el 04 de Junio de 1951, publicado en el Diario Oficial N° 107 de fecha 11 de Junio de 1951.

Decreto legislativo N° 732 emitido el 08 de Diciembre de 1993, publicado en el Diario Oficial N° 18 de fecha 26 de Enero de 1994.

Ley Orgánica del Instituto Regulador de Abastecimientos, D. L. N° 235, Tomo 233, con fecha de publicación en el D. O. el 23 de Diciembre de 1971.

Ley de Integración Monetaria, D.L. N° 201, publicado en D.O. N°241, Tomo 349 el 22 de Diciembre de 2000.

D.L. N° 776 emitido el 31 de Agosto de 2005, publicado en el D.O. N° 166 de fecha 8 de Septiembre de 2005.

Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional, D.L. N° 993; emitido el 25 de Enero de 2012, publicado en el D.O. N° 46 de fecha 07 de Marzo de 2012.

Ley General de Defensa a los Consumidores y Usuarios, Real Decreto Legislativo 1/2007, España, 16 de noviembre de 2007.

*Ley Defensa del Consumidor*, conocida también como la ley n° 24240 creada en el año 1993, por medio de Decreto Número 2089/93, publicada en el Boletín Oficial de la Nación, Argentina, 15 de octubre del año 1993.

Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el D.O. de la Federación el 24 de diciembre de 1992, México, 22 de diciembre de 1992.

Ley de Protección al Consumidor de Chile, conocida como Ley 19496 con fecha publicación D.O. de 7 de marzo de 1997, promulgado por D.L. del 07 febrero de 1997.

Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, promulgado por Decreto Presidencial N° 17 el 24 de marzo de 1992, en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 4.402, Venezuela, 1992.

## **FUENTES DE INTERNET**

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR- El Salvador; *Leyes y normas de utilidad y de Protección al Consumidor*; En: [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv), Consultado el: 13-08-2013.

ONU. FONDO PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEL MILENIO; Programa Conjunto de Vivienda y Asentamientos Urbanos Productivos y Sostenibles "Ley de legalización de viviendas en El Salvador beneficiará a 300 mil familias" [www.nacionesunidas.org/sv/fodm-2012](http://www.nacionesunidas.org/sv/fodm-2012), Consultado el: 15-08-2013.

ZURILLA CARIÑANA, María Ángeles; "El derecho de información del consumidor en los contratos con consumidores y usuarios"; Universidad de Castilla la Mancha, Centro de Estudios de Consumo; [www.uclm.es/pdf](http://www.uclm.es/pdf); consultado el: 17-09-2013.