

COMPROBANTE DE RECEPCIÓN DE DENUNCIA

DENUNCIANTE: Karina Coromoto Gonzalez Suarez

DENUNCIADO: **Promotra Country Club Buenaventura, C.A.**

Nro DE DENUNCIA: DEN-005565-2006-0101

FECHA: 13-09-2006

OBSERVACION:

Esperar notificación de la Sala de Conciliación y Arbitraje



Zulay Rodriguez

Nombre del receptor: Zulay Rodriguez

Avenida Libertador, Centro Comercial Los Cedros, Mezzanina 03, Urb. La Florida, Caracas,
Distrito Capital

Telefonos: Central: 0212-705-3000, 0800-INDECU1 (0800-4633281)

Puede consultar el estado de su denuncia a través de Internet, utilizando la siguiente dirección:

http://www.indecu.gob.ve/estado_denuncia.htm

Simplemente debe ingresar el número de denuncia que tiene en esta planilla, y el sistema le mostrará los datos básicos de su denuncia, y las diferentes actividades que han sido ejecutadas.

Sr. FREDY ANDRADES.

Caromoto y Gonzalez

Caracas, 25 de febrero de 2007

NOTIFICACIÓN AL DENUNCIANTE

CIUDADANO(s):

Karina Coromoto González Suárez

Urb. Nueva Casarapa, Conjunto Resd. Los Cantaros, Edif. 6B, Piso 5 Apto. 51.
Municipio Plaza, Estado Miranda.

Me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que en decisión de esta misma fecha, la Presidencia del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), en el procedimiento administrativo identificado con el expediente signado **DEN-005565-2006-0101**, en virtud de la trasgresión artículo **122** de la Ley ejusdem, decide sancionar con multa de **SETENTA (70) UNIDADES TRIBUTARIAS**, equivalente a la cantidad de **DOS MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO BOLIVARES FUERTES CON VEINTICUATRO CENTIMOS (BsF. 2.634, 24)** al establecimiento denominado **PROMOTORA COUNTRY CLUB BUENAVENTURA C.A**

Asimismo le(s) comunico, que de existir inconformidad con la presente decisión y de acuerdo con los artículos 85, 86 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos y el artículo 151 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario usted(es) puede(n) interponer Recurso de Reconsideración por ante este Instituto dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presente notificación.

Atentamente,

Eduardo Saman
EDUARDO SAMAN
PRESIDENTE

ES/YM/MCB/MCP

EXP N° DEN-005565-2006-0101

RECIBIDO POR EL DENUNCIANTE:

Nombre y Apellido (EN LETRA CLARA Y LEGIBLE):

C.I.Nro. _____ Fecha: _____ Firma: _____

FUNCIÓNARIO ENCARGADO DE LA NOTIFICACIÓN:

Nombre y Apellido (EN LETRA CLARA Y LEGIBLE):

C.I.Nro. 25161991 Fecha: 23/02/07 (SAA)

Caravante a San (se)

ACTA DE AUDIENCIA ORAL Y PÚBLICA

Hoy en Caracas, en fecha **diecisiete (17) de agosto de 2007**, siendo las 09 a.m, estando fijada la audiencia oral y pública para este día de conformidad con el artículo 147 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario respecto al procedimiento instruido al expediente N° **DEN-005565-2006-0101**, comparece por ante esta sala la ciudadana **KARINA COROMOTO GONZALEZ SUAREZ**, titular de la cédula de identidad N° 14.130.472, en su carácter de denunciante quien expone: *"Desde el primer momento no estoy de acuerdo con el cobro de IPC y segundo ratificar lo alegado por la comisión bancaria y que ustedes intercedan por mí ante la constructora para que se me permita firmar el contrato. Quiero dejar constancia de que intente firmar cuatro veces el contrato y nunca me dejaron firmar, por mi parte siempre he estado en disposición de llegar a un acuerdo"*, comparece también la ciudadana **IVETTE JOSEFINA RODRIGUEZ MALAVE**, titular de la cédula de identidad N° 5.904.340, en su carácter de representante de **PROMOTORA COUNTRY CLUB** quien expone: *"Ratifico lo que esta expuesto por mi en las pruebas anteriores en el expediente así mismo ratifico mis alegatos en relación a que existe entre las partes un contrato de opción de compra venta que se otorgo en la oportunidad de la compra de la vivienda en el cual se establecía claramente el cobro del IPC e igualmente se establecía en dicho calculo en el documento de reserva de la vivienda por otra parte el artículo 91 de la ley de protección al consumidor y al usuario que establece que en las ventas a plazo se puede efectuar dicho cobro lo cual fue ratificado por la comisión bancaria de este instituto de todo ello se deriva que mi representada en ningún momento ha incumplido con lo que se establece en la ley para estos asuntos y estamos aquí en este procedimiento administrativo en virtud de una denuncia que se nos efectuara y hemos esperado y asumido este procedimiento con todo lo establecido en la ley lo cual ha causado un perjuicio a mi representada "* Es todo se leyó y conformen firman

Conveniente es Nueva (59)

Karina C. González S.
Denunciante

Ivette J. Rodríguez M.

Mairalejandra Cuesta

Cuentas y Ocho (58)



Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para las Industrias Ligeras y Comercio



COMISIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS

Denunciante: Karina Gonzalez C.I: 14.130.472
 Denunciado: Promotora Country Club Buenaventura
 Precio de Vent Bs. 155.000.000

Concepto	Fecha de Pago	Monto Pagado	Deuda Pendiente	Ind. Inic (Inf BCV)	Ind. Fin (Inf BCV)	Factor (Inf BCV)	Calculo Inflacion del Mes	Saldo Acumulado P/Pagar
Pago Reserva Apart	09/09/05	5.000.000,00	150.000.000,00	512,84830	516,04847	0,62400	477.359,49	150.000.000,00
Pago Opción Compra	13/10/05	15.000.000,00	135.000.000,00	516,04847	521,54955	1,06600	1.439.100,87	135.000.000,00
	30/11/05	0,00	135.000.000,00	521,54955	525,64893	0,78600	1.061.100,14	135.000.000,00
	31/12/05	0,00	135.000.000,00	525,64893	529,74374	0,77900	566.489,47	121.200.000,00
Pago Cuotas 1,2,3	12/01/06	13.800.000,00	121.200.000,00	529,74374	527,84196	(0,35900)	(435.107,99)	121.200.000,00
	28/02/06	0,00	121.200.000,00	527,84196	532,64004	0,90900	650.843,54	107.400.000,00
Pago Cuotas 4,5,6	10/03/06	13.800.000,00	107.400.000,00	532,64004	535,94241	0,62000	665.880,35	107.400.000,00
	30/04/06	0,00	107.400.000,00	535,94241	544,64076	1,62300	1.743.102,94	107.400.000,00
	31/05/06	0,00	107.400.000,00	544,64076	554,73840	1,85400	1.991.196,06	107.400.000,00
	30/06/06	0,00	107.400.000,00	554,73840	568,03548	2,39700	2.574.378,11	107.400.000,00
	31/07/06	0,00	107.400.000,00	568,03548	580,53226	2,20000	2.059.199,91	93.600.000,00
Pago Cuotas 7,8,9	30/08/06	13.800.000,00	93.600.000,00	580,53226	591,53335	1,89500	1.773.720,59	93.600.000,00
	30/09/06	0,00	93.600.000,00	591,53335	595,93436	0,74400	627.043,47	90.300.000,00
Pago (Deposito)	02/10/06	3.300.000,00	90.300.000,00	591,53335				
	TOTAL	64.700.000,00	90.300.000,00				15.194.306,94	90.300.000,00

Precio Inmueble	155.000.000,00
Pagos Realizados	64.700.000,00
Deuda sin IPC	90.300.000,00
Total IPC	15.194.306,94
Deuda Total	105.494.306,94

W Ventas y More 1991

Caracas, 25 de febrero de 2007

El presente procedimiento administrativo, identificado con el expediente N° DEN-005565-2006-0101, se inició en fecha 13-09-2006 interpuesta por la ciudadana Karina Coromoto González Suárez, titular de la cédula de identidad número 14.130.472, domiciliada en Urb. Nueva Casarapa, Conjunto Resd. Los Cantaros, Edif. 6B, Piso 5 Apto. 51. Municipio Plaza, Estado Miranda; en contra del establecimiento PROMOTORA COUNTRY CLUB BUENAVENTURA, C.A. ubicada en Av. Intercomunal Guarenas-Guatire. Urb. Country Club Buenaventura. Municipio Zamora, Estado Miranda.

En la referida denuncia se dejó constancia de lo siguiente:

"La denunciante manifiesta haber contratado con la empresa Promotora Country Club Buenaventura, C.A.; para la adquisición de un inmueble, al mismo tiempo la denunciante refiere que dicha empresa no esta calculando el IPC sobre la suma de las 12 cuotas mensuales pautadas adquirida por la denunciante, sino sobre el monto total de la vivienda. Por tal motivo la denunciante se dijo al INDECU para la pronta solución de su problema, requerir una aclaratoria de la deuda y la apertura del procedimiento administrativo correspondiente"

Agotada la vía conciliatoria sin que las partes hayan logrado un acuerdo satisfactorio que finalice la controversia existente, es remitido en fecha 02 de mayo del 2007 a la Sala de Sustanciación el expediente número DEN-005565-2006-0101, con el objetivo de que se continúe el procedimiento administrativo ordinario.

En fecha 16 de junio de 2007 se dictó el correspondiente Auto de Proceder (folio 108), por cuanto se desprende la presunta comisión de hechos descritos como violatorios de la normativa legal de Protección al Consumidor y al Usuario, librándose la boleta de citación correspondiente.

Conforme lo establece el artículo 147 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, el establecimiento denunciado se dio por notificado en

Caracas, 25 de febrero de 2007

fecha 19 de julio de 2007, mediante Boleta de Citación (folio 110) del inicio del procedimiento en Sala de Sustanciación, a los fines de que compareciera dentro del lapso de 10 días hábiles a rendir declaración y presentar sus pruebas en relación al presunto incumplimiento de condiciones en que había incurrido, en contravención de lo establecido en los artículos 18 y 92 ejusdem.

En fecha 06 de agosto de 2007 (folio 122), dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 147 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, fue dictado Auto de Examen, fijando la celebración de la Audiencia Oral y Pública para el día 17/08/2007 a las 9 am.

Se celebró la Audiencia Oral y Pública, conforme lo establece el artículo 147 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, en la cual se levantó un acta dejando constancia de la comparecencia de las partes.

Estudiadas y analizadas cada una de las actuaciones practicadas y los recaudos contenidos en el presente expediente este Despacho pasa a decidir en base a lo siguiente:

El presente procedimiento se inició por denuncia interpuesta por la ciudadana **Karina Coromoto González Suárez**, identificada en autos, quien manifestó que suscribió un contrato de opción compra venta con la empresa denunciada y que **nunca fue informada de todas las condiciones bajo las cuales se emitía el contrato**, por lo que llegado en momento de la protocolización de la venta definitiva le informan que debe cancelar un monto por concepto de IPC manifestando no estar de acuerdo con el incremento del precio de la vivienda alegando que el IPC no esta siendo calculado sobre la suma de las doce cuotas mensuales, por lo que solicita una aclaración de la deuda pendiente.

Para soportar su denuncia consigna recibos de pago, copia del documento de opción a compra venta, **cálculo del IPC emitido por la comisión bancaria adscrita a esta institución** y junto a esta documentación consigna una carta explicativa de los hechos de los cuales extraemos:

"Cabe resaltar que al momento de presentarme todo este cronograma de pago en ningún momento se nos informó de que se tenía que cancelar un IPC, ni por el

Carante es Seña (47)

monto total de la vivienda, ni tampoco por las cuotas antes mencionadas (...).

(...) en ese momento me sorprende de la información que ella me está participando sobre el monto del IPC y es cuando empieza mi duda y confusión ante dicho monto"

Por otra parte, la compañía denunciada en ejercicio de su derecho a la legítima defensa, comparece y consigna todos los requisitos exigidos por esta sala junto al escrito de alegatos.

Antes de este despacho pasar a emitir una decisión acerca de la conducta desplegada por la denunciada queremos hacer notar el carácter de legalidad que tiene el presente procedimiento administrativo en virtud de que las partes actuantes son objetos de derecho y así se evidencia en el artículo 4 de la Ley de Protección al consumidor y al usuario que a continuación exponemos:

ART. 4º.—Definiciones de los sujetos de la ley. Para los efectos de la presente Ley se denominará:

Consumidor: Toda persona natural que adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza como destinatario final.

(...)

Proveedor: Toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que desarrolle actividades de producción, importación, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores y usuarios.

Las personas naturales y jurídicas que, sin ser destinatarios finales, adquieran, almacenen, usen o consuman bienes y servicios con el fin de integrarlos en los procesos de producción, transformación y comercialización, no tendrán el carácter de consumidores y usuarios.

Esta administración en Pro de la salvaguarda de los derechos de los consumidores y en virtud a la denuncia interpuesta la cual refiere un cobro por IPC no informado a la denunciante por parte de la empresa denunciada procedió a revisar la documentación recibida encontrando que:

- 1) La denunciante alega no haber estado informada acerca del cobro del IPC al momento de la contratación inicial, sino hasta el

Cuenta (s) C/cho (48)

- momento de la protocolización del documento definitivo de compra-venta. ✓
- 2) La denunciante solicita le sea aclarado el monto de la deuda pendiente por cuanto no reconoce el suministrado por la compañía denunciada. ✓
 - 3) La denunciante consigna en el expediente contrato de opción a compra para la adquisición de una vivienda ya construida tal y como lo señala el documento de opción compra-venta (folio 18).
 - 4) La denunciante consigna el cálculo del IPC realizado por la comisión bancaria adscrita a este instituto, y otros cálculos realizados por contadores externos.
 - 5) La empresa denunciada consigna el cálculo de IPC el cual arroja una cifra no reconocida por la denunciante y diferente al del cálculo emitido por la comisión de servicios bancarios adscrita a este instituto.
 - 6) Señala la empresa denunciada que: ***"de todo lo antes expuesto es preciso señalar que del resultado arrojado por la comisión de servicios bancarios del Indecu y lo calculado por mi representada y evidenciado del detalle de su calculo se deriva que no existe sino una pequeña diferencia entre ambos cálculos por cuanto es de Bs. 1.339.514, 23, la diferencia entre uno y otro (...)"***

Del objeto del procedimiento interpuesto por la ciudadana Karina González en su carácter de denunciante se deriva que no se encuentra satisfecha con el incremento del costo total de la vivienda que **optó a adquirir en fecha 07 de octubre del 2005, fecha en la cual es suscrito el contrato de opción a compra.** Situación esta que le ha originado graves perjuicios en la adquisición de la vivienda.

Cabe destacar que aún y cuando la denunciante manifiesta que no fue informada al momento de la negociación del cobro del ipc, **en el contrato de opción a compra se encuentran unas cláusulas las cuales habla del posible incremento del precio final y del cobro del IPC, que será calculado a partir de la firma del contrato de opción a compra.**

Del mencionado contrato extraemos a continuación **las cláusulas que de manera vinculante informan a la denunciante lo referido en el párrafo anterior:**

Cuarenta y Nueve (49)

"El precio de venta de el inmueble objeto de la presente opción es en principio la cantidad de (...)"

y

"El precio de la venta estará sujeto al ajuste por inflación en función a los índices de Precios al Consumidor publicados por el banco central de Venezuela. Tal ajuste se realizará a partir de la firma de la presente opción a compra (...)"

Aplicando las normas de nuestra legislación, específicamente el artículo 4 del código civil venezolano que señala: **"A la ley debe atribuírsele el sentido que aparece evidente del significado propio de las palabras, según la conexión de ellas entre sí y la intención del legislador"**, puede deducirse entonces de las cláusulas transcritas precedentemente como que el precio inicialmente pactado esta sujeto a reconsideración y que el IPC que será calculado conforme a las normas pertinentes.

En todo caso aún y cuando la información haya estado contenida en el contrato firmado por las partes la constitución señala:

Artículo 117. Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

Contempla el mencionado artículo la obligación por parte de la empresa de suministrar toda la información necesaria para la celebración de cualquier tipo de contrato o suministro de bienes o servicios.

Por otra parte, solicita la denunciante la aclaratoria acerca de la deuda que alega la promotora para el momento de la firma del contrato definitivo de opción a compra, para lo cual durante el procedimiento administrativo se remitió el caso a la comisión de servicios bancarios para que con la información aportada procediera a realizar el cálculo del IPC correspondiente.

El cálculo emitido por la comisión antes referida arroja un monto de Bs.

Cinuenta (50)

15.194.306, 94. Analizando el cálculo presentado se evidencia que el cómputo realizado y el resultado presentado fue hecho en base a los índices emanados del Banco Central de Venezuela quien es el órgano encargado para ello.

Ahora bien, en uso de su derecho a la legítima defensa la parte denunciada consigna un cálculo del cual se desprende la cantidad de Bs. 16.533.821,17

Es el caso que tanto la comisión de servicios bancarios a petición de la denunciante y la empresa denunciada emitieron unos cálculos del IPC que se encuentran consignados en el expediente. Haciendo una comparación entre ambos cálculos podemos observar lo siguiente:

- Que en ambos cálculos se está calculando el IPC en base a las cuotas canceladas y no sobre el monto global del costo de la vivienda. Así se evidencia en cada uno de los informes presentados.
- Que en ambos cálculos se toman como referencia los mismos valores en cuanto al precio establecido y pagos efectuados por la denunciante.
- que los índices bajo los cuales fueron realizados ambos cálculos, no son los mismos haciendo la comparación entre los meses calculados presentados en los diferentes informes, en consecuencia ambos resultados difieren uno del otro. Así se refleja en los meses siguientes

Mes	Índice aplicado	Índice BCV
octubre 2005	516.05	516.048
noviembre 2005	521.55	521.546
junio 2006	544.74	554.738
julio 2006	568.04	568.035

- Y finalmente según se desprende de los cálculos aportados por la Comisión de Servicios Bancarios y la Promotora, el resultado muestra una diferencia en contra del establecimiento denunciado de 1.339.514,23. Monto el cual es reconocido por la parte denunciada en el reverso del folio 112 del expediente y se debe a que la promotora no utiliza los índices tal y como los señala el Banco Central de Venezuela.

En aras de satisfacer la petición de la denunciante en cuanto a la aclaratoria de la deuda esta administración considera necesario acotar que aún y

Cuarenta y Cinco (45)

cuando al momento de suscribir el contrato de opción a compra la información requerida en cuanto al cobro del IPC y por consiguiente el aumento en el monto total de la deuda, se encontraban en el mencionado documento, el cálculo señalado por la denunciada arroja una suma superior a la de la comisión bancaria de este instituto. Razón por la cual nos permitimos señalar el artículo 91 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario

Fijación de intereses. En las operaciones de ventas a créditos de cualquier tipo de bienes o servicios, y los financiamientos para esas operaciones no podrán obtenerse por concepto de intereses, comisiones o recargos, ninguna cantidad que exceda los límites máximos fijados o permitidos por el Banco Central de Venezuela.

(...)

No entiende esta administración porque la compañía denunciada presenta un resultado mayor en su cálculo producto de la utilización de distintos índices, cuando el Banco Central de Venezuela maneja unas cifras fijas a las cuales debe acogerse para el cálculo del IPC. Esta conducta ha representado un perjuicio para la denunciante por cuanto al momento de contratar no se le informó del mencionado cobro por IPC y cuando tiene conocimiento de esto la cantidad que pretende cobrar la compañía denunciada presenta un incremento que no ha sido excusado o explicado por la denunciada, más aún cuando el informe presentado no se encuentra firmado por su autor ni debidamente visado por el ente encargado.

Es preciso destacar en este punto del presente escrito, lo que significa IPC, según información extraída de la página web del Banco Central de Venezuela la cual señala:

El IPC "Es un indicador estadístico que mide la evolución de los precios de una canasta de bienes y servicios representativa del consumo familiar durante un período determinado. Para el cálculo del IPC se adopta un año de referencia, llamado año base, cuyo nivel inicial es 100, y se selecciona una lista representativa de los bienes y servicios que consumen los hogares (la canasta). Se determina la importancia relativa que tiene cada rubro en el gasto total de consumo familiar, proporción que en términos técnicos se denomina estructura de ponderaciones del IPC.

(...)

Cuarenta y Dos (42)

