



TRIBUNAL  
SANCIONADOR

Fecha: 10/09/2018  
Hora: 15:20  
Lugar: Antiguo Cuscatlán, La  
Libertad

Referencia:  
1225-13

**RESOLUCIÓN FINAL**

Documentos  
que  
antecedan:

El día 7/09/2018 se recibió escrito firmado por el licenciado en el que sostiene que no ha recibido ningún tipo de instrucciones que le permita intervenir en debida forma, lo cual le imposibilita cumplir las facultades de su mandato ante este Tribunal, por lo que de conformidad a los artículos 1923 del Código Civil y 73 ordinal segundo del Código Procesal Civil y Mercantil—CPCM—, renuncia voluntariamente a la representación que ejercía en nombre de las sociedades y S.A. de C.V., y se le excluya de comparecer en nombre de dichas sociedades en todos los actos procesales comprendidos en la tramitación del presente procedimiento, así como en la realización de los actos de disposición de los derechos e intereses de la misma. En virtud de lo solicitado y en relación a lo establecido en el artículo 73 numeral 2º del CPCM (de aplicación supletoria en el presente procedimiento) es pertinente advertir al licenciado que no podrá abandonar la representación antes de que se provea la designación de otro procurador.

**I. INTERVINIENTES**

Consumidor  
denunciante:

Proveedor  
denunciado:

**II. HECHOS DENUNCIADOS**

En la referida denuncia la consumidora manifestó que en el mes de septiembre de dos mil once, recibió una invitación para asistir a un almuerzo en el hotel con el objeto de recibir una charla de la que no le especificaron el motivo. Adujo que le sirvieron el almuerzo y luego le ofrecieron los servicios de intermediación turística, que consistían en promociones para tener acceso a ciertos hoteles del país sin pagar, le solicitaron su tarjeta de crédito, y como ya no tenía fondos disponibles se las entregó para que verificaran dicha situación, pero los empleados de la proveedora procedieron a cargarle \$300.00 sin su autorización, por lo que inmediatamente solicitó una explicación, presentándose un señor que era el jefe de la persona que lo atendió y la presionó para que aceptara y firmara, y le dijo que de todas maneras el dinero ya lo había perdido y amenazó con despedir a la empleada que había realizado el cargo a su tarjeta de crédito.

Expresó que luego de verse obligada a firmar el contrato y el voucher se percató que todos los beneficios que se ofrecían no eran ciertos y que cuando realizó una reservación en un hotel, tenía que

pagar por la estadía como cualquier otro huésped, sin que los \$100.00 que paga mensualmente por la membresía sirvan de nada.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR

La devolución del dinero pagado, que asciende a \$504.00, y la anulación del contrato.

### IV. INFRACCIONES ATRIBUIDAS

El objeto de conocimiento en la presente resolución es la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por no entregar los bienes en los términos contratados; pues no obstante que el procedimiento fue iniciado por la posible comisión de dos infracciones, por resolución de folios 93 a 95, se sobreseyó el procedimiento por falta de tipicidad, respecto de los hechos denunciados por la consumidora en cuanto a que presentó el desistimiento y solicitud de devolución de lo pagado a la proveedora, conducta calificada en su momento como una posible infracción al artículo 42 letra e) en relación al artículo 13 inciso cuarto de la LPC vigente al momento en que ocurrieron los hechos. También se sobreseyó a la denunciada S.A. de C.V. —relacionada como proveedora en el auto de inicio de folios 44— de las infracciones que se le atribuyen por no ser legítimo contradictor.

### V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora.

La denunciada alegó que la consumidora afirma que al hacer una reservación en "un hotel", tiene que pagar la estadía como cualquier otro huésped, lo que es totalmente falso, puesto que la proveedora tiene convenio con diferentes hoteles tanto a nivel nacional como en el extranjero, para gozar de tarifas preferenciales, para los miembros que se encuentran al día con el pago de la membresía. Sostuvo, que la consumidora no ha probado u ofrecido probar, que el servicio contratado le haya sido prestado en una forma diferente o en el peor de los casos, no se le haya prestado, y en virtud de tal situación, conforme al artículo 288 del CPCM y 167 de la LPC, la consumidora debió aportar los documentos que acreditaran los supuestos procesales de su denuncia, pues no tiene sentido pretender sancionar una situación de la cual no se tiene prueba.

Por otro lado, sostuvo que los documentos presentados aparte de no ser conducentes y pertinentes a la denuncia, constituyen fotocopias simples, y en su mayoría no están firmados por la consumidora, por lo que carecen de valor probatorio, no teniendo sentido pretender sancionar por una situación inexistente o no establecida, por lo que al no existir prueba que acredite que el consumidor haya querido hacer uso de los beneficios adquiridos y éstos no le fueron brindados en la forma establecida, no existe mérito para que exista una sentencia condenatoria.



## VI. ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES ATRIBUIDAS

La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 24. Según lo dispuesto en dicho precepto legal, cuando se tratare de la prestación de servicios, los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido, lo cual deberá establecerse en forma clara de manera tal que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda.

El incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave "*no (...) prestar los servicios en los términos contratados*"; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

## VII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los arts. 146 de la LPC y 313 del CPCM, de aplicación supletoria conforme al art. 167 de la LPC, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica, para determinar los hechos probados relacionados con la infracción al art. 43 letra e) de la LPC.

2. Además, la denuncia fue certificada a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que conforme a dicha disposición se *presumirá legalmente como cierto lo manifestado por los consumidores*.

En el artículo 414 del Código Procesal Civil y Mercantil —CPCM—, que es de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador por el artículo 167 de la LPC, se establece que existen presunciones legales, que admiten prueba en contrario, conocidas como presunciones *iuris tantum*, en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base*.

En ese caso, *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia*.

Jurídicamente, la presunción legal se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo el nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio—, recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión,

la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

3. Constan en el procedimiento las fotocopias de documento privado autenticado por notario de "contrato de opción de compra de acción de uso" número \_\_\_\_\_ y pagaré sin protesto, suscritos el 10/7/2011 por la consumidora (folios 33 a 37), y los recibos de caja emitidos por la proveedora series \_\_\_\_\_ números \_\_\_\_\_ en los que se relaciona que los días 10/7/2011 y 28/11/2012 recibió de la denunciante las cantidades de \$350.00, \$300.00 y \$100.00 respectivamente, (folios 6 y 7). Con dicha documentación se acredita la relación contractual, y el cumplimiento de pago por parte de la consumidora en concepto de "enganche" y "costos de contrato" de los referidos servicios y pago de contrato, según lo estipulado en la cláusula II del contrato en referencia.

Además, consta los estados de cuenta con fecha 15/07/2013, respecto del contrato con número \_\_\_\_\_ le fecha 01/06/12, a nombre de la consumidora, en el que se reflejan saldos a cobrar a la consumidora por las cantidades de \$971.68 en concepto de capital, \$325.00 por mantenimiento y \$59.00 en concepto de cuota anual atención a socios, haciendo un total de \$1,355.68. Asimismo, constan en dichos estados de cuenta que la consumidora pagó las cuotas por la cantidad de \$97.64, \$97.64 y \$4.72 en fechas 15/08/12, 15/09/12 y 15/10/12 (folios 39).

#### VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con la prueba que consta en procedimiento y la presunción aplicable establecida en el artículo 112 de la LPC, si bien se ha acreditado que la proveedora firmó un contrato con la denunciante, en el que se obligó a prestar los servicios consistentes en aplicar tarifas preferenciales y descuentos en los servicios de acceso y uso de clubes, hoteles con servicio todo incluido, y complejos vacacionales afiliados a la sociedad denunciada, tanto a nivel nacional como internacional; no es posible establecer que la proveedora no haya cumplido con los servicios pactados a través del referido contrato, dado que la consumidora en su denuncia solamente expuso que se le ofreció que tendría acceso a los hoteles sin pagar, y que su sorpresa fue que tenía que pagar los hoteles como las demás personas, lo que no coincide con los términos pactados en el contrato presentado como prueba de la relación entre ambas, y tampoco se acredita fehacientemente que la consumidora haya solicitado los servicios contratados sin que la proveedora aplicara tarifas preferenciales y descuentos a hoteles como se relaciona en el contrato.

En consecuencia, a partir de los hechos probados y en aplicación del principio de inocencia, es procedente absolver de cualquier responsabilidad a la proveedora denunciada por el supuesto cometimiento de la conducta establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por cuanto, no consta prueba suficiente que acredite los hechos denunciados relacionados con esta infracción.



### IX. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 43 letra e), 46, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) Absolver a la proveedora de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.
- b) Prevenir al licenciado a estarse a lo dispuesto en el artículo 73 numeral 2° CPCM, en el sentido que no podrá abandonar la representación antes de que se provea la designación de otro procurador dentro del plazo de diez días.
- c) Notificar la presente resolución directamente a las partes intervinientes.

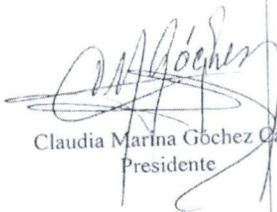
### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

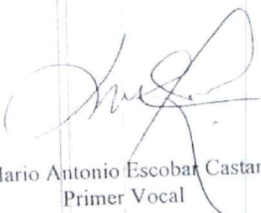
Recurso procedente: Revocatoria	Plazo para interponerlo: 3 días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución.
---------------------------------	--

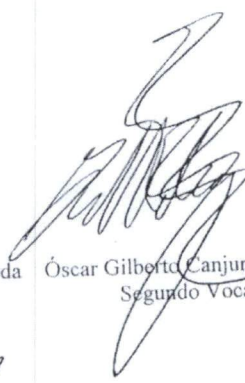
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, edificio Defensoría del Consumidor, quinto nivel, Calle Circunvalación, #20, Edificio de la Defensoría del Consumidor, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

**PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.**

  
Claudia Marina Gómez Castillo  
Presidente

  
Mario Antonio Escobar Castaneda  
Primer Vocal

  
Óscar Gilberto Canjura Zelaya  
Segundo Vocal

  
Secretario Tribunal Sancionador

B

