

809-13 Acum.

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con un minuto del día diecinueve de marzo de dos mil dieciocho.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 143 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC- como consecuencia de la denuncia interpuesta por los señores \_\_\_\_\_ contra la proveedora \_\_\_\_\_ por la supuesta infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que quede pendiente pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

I. La señora \_\_\_\_\_ manifestó que el día veintidós de noviembre de dos mil once, contrató con la proveedora una membresía para obtener descuentos en diferentes establecimientos como restaurantes y hoteles, sin que haya podido acceder a dicho beneficio, pues en el “ \_\_\_\_\_ solicitó descuento por estadía y no se lo otorgaron, así como en boletos aéreos, en los que tampoco obtuvo descuentos, sin que la proveedora haya atendido sus reclamos, por lo que solicita le devuelvan lo pagado por la membresía.

El señor \_\_\_\_\_ sostuvo que en el mes de diciembre de dos mil diez contrató los servicios turísticos con la referida proveedora, cuya vigencia del contrato sería por cinco años, comprometiéndose dicha sociedad a brindarle servicios con descuentos preferenciales en diferentes hoteles a nivel nacional; sin embargo, agrega que en el mes de enero de dos mil trece, se presentó en uno de los hoteles ofrecidos, lugar donde se rechazó su llegada y estadía, argumentando que desconocían de los beneficios ofrecidos por \_\_\_\_\_

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, sin que comparecieran en el procedimiento tanto los consumidores como la sociedad denunciada; no obstante, habérseles dado la oportunidad de hacerlo y de presentar las pruebas pertinentes.

 

II. La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *no entregar los bienes o 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.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció los servicios y en segundo lugar la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no prestar el servicio en los términos contratados por los consumidores.

III. Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de este- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil -en adelante CPCM-, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que debe haber sido obtenida de forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

B. Con la prueba documental que consta en el procedimiento se tiene como hechos probados los siguientes:

Con el “contrato de intermediación de servicios profesionales y asesoría en el área turística y otros servicios” y anexos al mismo (puntos de verificación y sistema de reservaciones) suscritos por los consumidores (folios 4 al 7 y 31) y recibos de pago emitidos por la proveedora denunciada, por la cantidad de - y - folios 3 y 30-, se acredita la relación comercial, y el cumplimiento por parte de los consumidores en el pago de los referidos servicios.

En el presente caso, con la prueba aportada se ha acreditado que la proveedora firmó los contratos de "intermediación de servicios profesionales y asesoría en el área turística y otros" con los señores \_\_\_\_\_, y que se obligó a conseguir 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; para el plazo de ocho y cinco años respectivamente. Sin embargo, de tales hechos probados no es posible llegar a establecer que la proveedora no cumplió con los servicios ofrecidos y pactados con los consumidores denunciantes a través del referido contrato; dado que no consta prueba alguna que acredite que los consumidores efectivamente intentaron obtener los servicios contratados con la proveedora, y que les hayan sido negados los descuentos y tarifas preferenciales ofrecidos, como afirmaron en sus respectivas denuncias.

En consecuencia, del análisis de tipicidad de los hechos probados no es posible establecer que concurre el elemento objetivo de la referida infracción, el cual exige determinar que la proveedora denunciada no cumplió con los servicios ofrecidos en los términos pactados; por cuanto, no consta prueba que acredite que no hizo efectivos los descuentos ni las tarifas preferenciales a los que se comprometió.

IV. 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), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE:**

*Absolver* a la proveedora  
artículo 43 letra e) de la LPC.

de la infracción consignada en el

*Notifíquese.*



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

B/I



